

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon ved kansellering. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-01046

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen (BGO) til Keflavik (KEF) 24. april 2017 kl. 10.15. Flyvningen ble kansellert.

Klager kjøpte nye billetter, og har fremsatt krav om refusjon av kroner 3 479.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen til Keflavik 24. april 2017 ble kansellert som følge av værforholdene i Oslo denne dagen. Det var kraftig snøfall ved Oslo lufthavn denne dagen, og samtlige avganger ble forsinket og mer enn femti avganger ble kansellert. I dette tilfellet medførte værforholdene at ventetiden ble for lang, og den planlagte besetningen måtte ha sin lovpålagte hvile. Da værforholdene påvirket samtlige avganger var alt reservemannskap allerede kalt inn, og klagers avgang ble følgelig kansellert.

Passasjerene ble tilbudt omruting til en senere avgang eller full refusjon av billettene. Klager valgte sistnevnte alternativ, og har mottatt slik refusjon. Norwegian har også imøtekommet klagers krav om refusjon av taxiutgifter til kroner 273.

Norwegian anfører at de ovennevnte omstendigheter er av en slik ekstraordinær karakter som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004. Selskapet anfører også at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

DY1172 fra Bergen til Keflavik 24. april 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at det denne dagen kom store snømengder i Oslo. Samtlige avganger ble forsinket, og rundt femti avganger ble kansellert. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet er videre om Norwegian har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet. Klager har påpekt at flyet befant seg i Bergen kl. 07.30, og hadde opprinnelig avgang til Oslo på dette tidspunkt. På grunn av snømengdene i Oslo, ble avgangen til Oslo forsinket til kl. 11.25. Klager har påpekt at Norwegian i dette tilfellet kunne ha valgt å kansellere avgangen til Oslo, og heller fløyet Bergen - Keflavik kl. 10.15.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at Norwegian i dette tilfellet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet. Flertallet mener at Norwegian i større grad burde ha dokumentert og forklart hvorfor denne flyvningen måtte kanselleres.

Mindretallet, flyselskapets representanter, mener at de ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, og at alle rimelige tiltak var truffet.

Flertallet mener på denne bakgrunn at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemnda mener videre at mellomlegget for utgifter til nye flybilletter skal utbetales dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

