

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av påløpte utgifter ved kansellering.

### Dato

21.11.2017

### Saksnummer

2017-00424

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY758 fra Oslo lufthavn (OSL) til Trondheim (TRD) 27. januar 2017. Flyvningen ble kansellert.

Klager anfører at han aldri ble tilbudt omruting til Trondheim, og at helgeturen derfor måtte avlyses. Ved henvendelse i Norwegians skranke på Oslo lufthavn hevder klager at han ble avvist når han ønsket ny avgang til Trondheim. Klager har på dette grunnlag fremsatt krav om refusjon av ubenyttet hotellovernatting i Trondheim til kroner 2 601, samt kjøregodtgjørelse fra Drøbak til Oslo lufthavn og parkering til kroner 150.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY758 fra Oslo lufthavn til Trondheim 27. januar 2017 ble kansellert som følge av tykk tåke over Trondheim lufthavn. Værforholdene medførte uregelmessigheter på samtlige flyvninger på for- og ettermiddagen 27. januar.

Klager ble booket om til ny flyvning DY776 kl. 22.00. Han valgte imidlertid å ikke benytte seg av billettene og har mottatt full refusjon.

Norwegian anfører at så lenge klager valgte å kansellere sin bestilling, kan ikke flyselskapet hefte for de utgifter han pådro seg og som han krever refundert. Det er på det rene at disse utgiftene ikke ville påløpt dersom klager valgte å benytte seg av Norwegians omrutingstilbud.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY758 fra Oslo lufthavn til Trondheim 27. januar 2017 kl. 14.40 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.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at kanselleringen skyldtes tykk tåke over Trondheim den aktuelle dagen. Dette må etter nemndas syn anses som ekstraordinære forhold i forordningens forstand.

Spørsmålet er videre om Norwegian har truffet rimelige tiltak for å unngå kanselleringen. Klager har opplyst at de ikke fikk tilbud om omruting samme dag. Norwegian har på sin side opplyst at klager ble omrutet med flyvning DY776 kl. 22.00 samme dag, men at klager ikke ønsket å benytte seg av disse billettene, og derfor fikk refusjon. Nemnda kan ikke se at Norwegian har fremlagt dokumentasjon som tilsier at klager faktisk fikk et tilbud om omruting. Nemnda legger derfor til grunn at klager ikke ble orientert om omrutingen. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er avgjørende, og viser til at det ble sendt en sms til klager om at han kunne ombooke eller få billetten refundert da flyet ble kansellert.

Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager har også krevd dekket utgifter til ubenyttet hotellovernatting i Trondheim til kroner 2 601, samt kjøregodtgjørelse fra Drøbak til Oslo lufthavn og parkering til kroner 150. Basert på vurderingen over, kan nemnda ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)