

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

313/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Ålesund til London fredag den 6. desember 2013 kl. 21:20 med DY2473. Flyet ble kansellert grunnet dårlig vær, og klager ble booket om til dagen etter kl. 12:55, men også dette flyet ble kansellert grunnet feil ved flytårnet i London. Klager stiller seg undrende til dette da andre fly landet og tok av fra flyplassen i London.

Klager ble til slutt booket om via Oslo søndag kl. 09:10 med ankomst kl. 13:25. Formålet med reisen var fotballkamp søndag kl. 16:00. Klager hadde kjøpt en fotballpakke, inkludert hotell og kampbilletter for to personer til kroner 7 930, som han ikke fikk benyttet.

Klager ankom London to døgn forsinket og krever refusjon av flybillettene, kroner 3 984, samt fotballpakken til kroner 7 930.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2473 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Nord-Europa. Klager ble booket om til DY6173 dagen, men også denne avgangen ble kansellert som følge av været og fordi piloten ble akutt syk. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike

omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Klager hevder han ikke fikk benyttet seg av fotballbillettene. Han landet på Gatwick kl. 13:45, og hadde da god tid til å nå kampen kl. 16:00. Norwegian ber klager redegjøre for hvorfor de valgte å ikke reise på kampen, og om han kan sannsynliggjøre at de faktisk ikke var på kampen.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Norwegian har opplyst at DY2473 fra Ålesund til London 6. desember 2013 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Nord-Europa. De har videre opplyst at DY6173, som klagerne ble ombooket til, ble kansellert som følge av vanskelige værforhold samt at piloten ble akutt syk.

Norwegian har ikke dokumentert eller underbygget påstandene. Nemnda er fra andre saker kjent med at det var vanskelige værforhold i Nord-Europa 6. desember 2013. Det var også store vanskeligheter dagene før og etter. Der er et faktum at været fikk store konsekvenser for flytrafikken med bla. et stort antall forsinkelser og kanselleringer.

I og med at Norwegian ikke nærmere har forklart eller dokumentert hvorfor det var nødvendig å innstille de to ovennevnte flygningene ble innstilt, er nemnda av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at innstillingene skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Hver av kanselleringene gir etter dette rett til en standarderstatning etter EU-forordningen på 250 euro per person.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Kanselleringene førte til at klager kom forsinket til London. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Norwegian har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet (forsinkelsen). Klager har således rett til erstatning.

Norwegian har anført at klager kunne ha rukket fotballkampen under henvisning til at klager selv skriver at de landet på Gatwick 13:25. Nemnda kan ikke se at klager har skrevet dette. Klager har derimot skrevet at flyet forlot Gardermoen 13:35 og ankom Gatwick ca. 15:00

engelsk tid. Nemnda legger til grunn at klager ikke rakk kampen. Nemnda legger videre til grunn at klager kun fikk benyttet en natt av hotelloppholdet.

Nemnda er av den oppfatning at formålet med reisen ble ødelagt og at det samme gjelder utbytte av turen. Nemnda anbefaler på den bakgrunn at Norwegian erstatter klagers utgifter til fotballpakke samt refunder utgiftene til flybilletten.

I henhold til EU-forordningen artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, slik som i vår sak, kommer utbetalt standarderstatning til fradrag. I dette tilfellet er standarderstatning ikke utbetalt.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til fotballpakken samt refunderer billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*