

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett da flyplass stengt på grunn av askeproblem.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

304/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av flybillett da flyplass stengt på grunn av askeproblem.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager var innsjekket og klar til å reise fra Oslo til Dublin 16. mai kl 07:05 med DY1362. Ved ankomst til Norwegians skranke i avgangshallen fikk klager beskjed om at flyet var kansellert da flyplassen i Dublin var stengt på grunn av aske problemer, og at ingen visste når den ville åpne igjen.

Det ble videre opplyst om at det muligens ble satt opp fly senere i uken, men klager fikk beskjed av Norwegian om selv å ta kontakt med de for å sjekke dette i etterkant.

Norwegian kunne tilby fly til London samme dag og derfra videre til Dublin. Klager spurte om han fikk dekket hotell og kost hvis han ble sittende fast i London. Han fikk beskjed om at Norwegian ikke ville dekke dette. Klager tok ikke sjansen på å bli sittende fast i London.

Klager gikk inn på Dublin Airports hjemmesider og fant at flyplassen var åpen som normalt. Han gikk deretter til SAS, som sa de hadde flygninger til Dublin, og at det ikke var noen problemer med å reise dit. Klager kjøpte billett med SAS og ankom Dublin litt før kl 13.00.

At Dublin Airport var steng, var ikke sant, og Norwegian hadde ikke grunn til å kansellere avgangen. Klager krever erstattet sine ekstraavgifter til billett med SAS.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1362 ble 16. mai 2010 kansellert på grunn av stengt luftrom. Denne avgjørelsen ble tatt rett før avgang og årsaken var at en aske sky var på vei mot Irland og ville mest sannsynligvis dekke hele landet mellom kl 12 og kl 14.

Norwegian kan ikke forklare hvorfor SAS opererte sin avgang.

Norwegian tilbød klager å reise til London og derfra komme seg til Dublin på flyselskapets regning. De tilbød også hotell i Oslo til neste avgang ble satt opp.

I henhold til EU forordningen som gjelder fra 17. februar 2005, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kanselleringen, er værforhold eller uforutsett teknisk problem som forhindrer flygningen.

I EU forordningen 261/2004 står det følgende:

På samme måte som Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne være 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 den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende flyselskap.

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke tilby klager kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Klagers fly fra Oslo til Dublin 16. mai 2010 ble kansellert.

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. 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.

Situasjonen som oppstod som følge av askeskyen fra Island kom overraskende på de fleste. Situasjonen var i stadig endring, og flyselskapene hadde mange hensyn å ta for å søke å minimalisere / avgrense problemene mest mulig.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at askeskyen fra Island var årsaken til at Norwegian kansellerte denne avgangen. De foreliggende opplysninger gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å kritisere Norwegian for denne beslutningen. Beslutningen måtte tas kort tid forut for avgang, og Norwegian måtte i den forbindelse vurdere den sannsynlige fremtidige utviklingen i tillegg til da situasjonen. Om andre flyselskap gjorde andre vurderinger tilsier ikke dette nødvendigvis at Norwegians vurdering fremstår som kritikkverdige eller at de ikke traff alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*