

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01396

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) søndag 18. mars 2018 kl. 20.30. Flyvningen ble først forsinket frem til kl. 00.20, før den så ble kansellert. Klager ble informert om at det ikke var ledige plasser før tirsdag 20. mars, og Norwegian kunne ikke skaffe passasjerene hotell eller annen transport til Oslo. Klager valgte så å bestille billetter med Ryanair og skaffe transport fra Gatwick til Stansted. Passasjerene landet ved Oslo lufthavn 19. mars cirka kl. 13.40.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer. Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter med Ryanair til kroner 5 992 og transport til Stansted lufthavn til 40 britiske pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick til Oslo 18. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene i London denne dagen. Det var snøvær og vind, og det ble innført restriksjoner fra flyvelederne (ATC) ved flyplassen. Nye avgangstider (slots) ble tildelt. Flere av Norwegians flymaskiner ble påvirket, og det var derfor ingen rimelige tiltak som kunne treffes for å unngå kanselleringen. Værforholdene bedret seg ikke, og personalet ville ikke hatt mulighet til å gjennomføre flyvningen på grunn av gjeldende arbeidstidsbestemmelser.

Norwegian satte opp ny flyvning 19. mars 2018 som D88439 for de berørte passasjerene. Klager valgte imidlertid å kjøpe nye flybilletter med Ryanair på en flyvning 19. mars, ikke så mye tidligere enn Norwegians flyvning D88439. Klager pådro seg i denne forbindelse også utgifter til transport fra Gatwick til Stansted.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82810 fra London - Gatwick til Oslo 18. mars 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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 kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen snøvær og vind ved London - Gatwick denne dagen. Mange flyvninger fikk nye flytider (slots) som følge av værforholdene. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager har anført at de fikk beskjed fra Norwegian om at første mulige flyvning med Norwegian var 20. mars, altså to dager senere, og at de ble oppfordret av Norwegian til å kjøpe billetter selv som senere ville bli refundert. Norwegian har ikke kommentert dette. Norwegian har heller ikke fremlagt dokumentasjon som viser at klager fikk et tilbud om omruting den 19. mars. Nemnda anser det lite sannsynlig at klager ville ha kjøpt egne billetter 19. mars dersom de faktisk fikk et tilbud om å bli omrutet med Norwegian samme dag.

Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke klagers utgifter til billetter med Ryanair til kroner 5 992 og transport til Stansted lufthavn til 40 britiske pund. Til fradrag kommer allerede refunderte utgifter til ikke-benyttet Norwegian-billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til flybilletter med Ryanair samt transport til flyplassen, med fradrag av allerede refunderte utgifter fra Norwegian.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)