

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

284/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Molde den 15. november 2013 kl. 22:00 med DY432. Flyet måtte returnere til Oslo grunnet dårlige værforhold i Moldeområdet.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian valgte å ta av når de visste om værforholdene. Om det var flere busser tilgjengelige i Ålesund må Norwegian også lett kunne ha sjekket før avgang.

Klager ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden, og han ble ikke informert om sine rettigheter. Det ble informert over høyttalere at Norwegian ville refundere transport fra flyplass til hjemsted. Klager var ikke hjemme igjen før kl. 03:00.

Klager brukte 6 timer på denne hendelsen som han ikke har fått kompensasjon for. Klager krever refusjon av utgifter til/fra Gardermoen, kroner 355. Han har fått refusjon av ubenyttet flybillett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY432 måtte returnere til Oslo grunnet tåke i Molde. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Tidligere på dagen hadde Norwegian og andre flyselskap landet i Ålesund med buss fra Ålesund til Molde, men da det ikke lenger var flere busser å oppdrive måtte maskinen returnere til Oslo.

Klager valgte å kansellere sin reise, og har fått sin flybillett refundert. Når en passasjer velger å avbryte en reise dekker ikke Norwegian transport til hjemsted.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Flyet returnerte til Oslo pga. at det ikke kunne lande i Molde. I juridisk forstand er avgangen å anse som 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 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.

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

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at Norwegian ved avgang antok at værforholdene ville bedre seg slik at flyet ville kunne lande i Molde, eventuelt i Ålesund. Nemnda viser til at det er store utgifter forbundet med en flyavgang, og at Norwegian ikke ville gjort dette dersom de ikke trodde at flygningen lot seg gjennomføre. Nemnda legger videre til grunn at værforholdene i Molde likevel ikke gjorde det forsvarlig å lande. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda er av den oppfatning at kanselleringen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til at det ikke var busser tilgjengelig til å frakte passasjerene fra Ålesund. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til om Norwegian var klar over/burde være klar over dette før avgang. Sett hen til at nemnda mener det er mest sannsynlig at Norwegian antok at flyet kunne lande i Molde, får imidlertid dette ikke noen betydning for avgjørelsen av saken.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetten eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Velger passasjerer omruting skal flyselskapet videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9. Forordningen gir ikke passasjerer som velger refusjon av billettprisen samme rettigheter. Velger man refusjon, må man selv bekoste utgifter til transport fra flyplassen.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til forordningen.

Klager har anført at han ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Norwegian har ikke bestridd dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Det står påstand mot påstand om Norwegian informerte om at de ville refundere utgifter til transport fra flyplassen og til hjemstedet. Norwegian var i henhold til forordningen ikke forpliktet til å erstatte en slik utgift. Det er videre uvanlig å gi et slikt generelt tilbud. Dersom selskapet samtykker i å erstatte utgifter til drosje, vil dette normalt skje ved utdeling av rekvisisjon. Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at det har oppstått en misforståelse på dette punkt. Nemnda er videre av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Norwegian for denne. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av transportutgifter.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Norwegian har opplyst at det ble utdelt matkuponger. Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke ble oppmerksom på dette. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til om klager har rett til erstatning av eventuelle utgifter til mat.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*