

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00275

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers barn (15 og 18 år) skulle reise fra Oslo til Trondheim 11. oktober kl. 16:20 med DY760. Flyet tok av på Gardermoen med flyvning til Trondheim, men måtte returnere til Gardermoen da det var tåke på Værnes.

Klagers barn mottok svært lite informasjon fra Norwegian ved landing på Gardermoen. De stilte seg i kø til Norwegians billettskranke. Her fikk de beskjed om at de skulle avvente busstransport.

Klagers barn fikk til slutt utdelt mat- og drikkekuponger, men alt var stengt. De ble til slutt innlosjert på hotell da Norwegian ikke klarte å skaffe nok busser.

Klager krever kompensasjon i form av flybilletter eller verdikuponger som tilsvarer reisens opprinnelige kostnad, samt de ekstra kostnadene for transport til og fra Trondheim da klager bor tre timer unna med bil og ferje.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avgangen DY760 fra Oslo til Trondheim 11. oktober måtte returnere til Oslo grunnet værforholdene/tåke i Trondheim. Det var ingen fly som landet eller lettet etter kl. 17:00. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Berørte passasjerer mottok forpleining, overnatting og omruting. Det ble satt opp busser og det ble gjort ombookinger. Klagers barn ble booket om til DY740 12. oktober kl. 07:10.

Norwegian vil etterkomme utgiftene som klagers barn har hatt på mat og drikke.

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 godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes 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, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian påpeker at dette var en ekstraordinær hendelse utenfor deres kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon i form av verdikupong eller ny flyreise.

### **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.

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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes at flyet fra Oslo til Trondheim, måtte snu og returnerte til Oslo pga. værforholdene i Trondheim. Flygningen er å anse som kansellert. Nemnda viser til Norwegians forklaring og dokumentasjon. Nemnda er av den oppfatning at dette må anes som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og

forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

Klagernes barn ble omrutet med fly neste morgen. Kvelden og deler av natten var tilbrakt på Gardermoen. Da de endelig fikk utdelt matkuponger, var alle serveringssteder stengt. Barna ble til slutt tilbudt hotell, men heller ikke der ble det mat før frokost. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har fulgt opp sin plikt til å tilby care etter forordningen på en tilfredsstillende måte. Mangelfull oppfølging av forordningens bestemmelser om care, gir i seg selv ikke rett til erstatning. Passasjerene har imidlertid rett til å få refundert påløpte utgifter. Norwegian har etterkommet klagers krav om refusjon av 200 kroner.

Slik situasjonen er beskrevet, herunder at barna var lovet prioritet på bussen uten at dette ble fulgt opp, er nemnda enig med klager i at situasjonen burde ha blitt håndtert på en bedre måte. Gjeldende regelverk gir imidlertid ikke rett til kompensasjon for dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sine krav om kompensasjon i form av flybilletter eller verdikuponger som tilsvarer reisens opprinnelige kostnad

Klagernes barn ble omrutet til Trondheim. De kom forsinket frem og ble påført ekstra utgifter til videre transport. Norwegian er ikke ansvarlig for disse utgiftene, da forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold, jf. luftfartsloven § 10.20.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om kompensasjon.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)