

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00238

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Trondheim til Oslo 11. oktober 2015 kl. 17:40 med DY769. Denne flyvningen ble kansellert. Klager fikk beskjed om at det ikke ville gå noen fly før etter kl.12:00 dagen etter. Klager valgte da å booke det første ledige flyet etter kl. 12:00. Det var et SAS fly. Dette ble gjort fordi klagers kone hadde kveldsvakt den 12. oktober og måtte på arbeid.

Klager krever å få dekket SAS billetten samt hotell, mat og transport i forbindelse med kanselleringen. Det er mottatt kroner 868 for den ubenyttede reisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY769 fra Trondheim til Oslo 11. oktober 2015 ble kansellert på grunn av værforholdene – tåke i Trondheim. Flyplassen var på et tidspunkt helt stengt på grunn av tåken. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Norwegian sendte ut sms om kanselleringen med informasjon om ombooking og telefonnummer for eventuell assistanse.

Ved kansellering av avgang har passasjerer krav på gratis ombooking eller full refusjon. Det var ledige avganger neste dag når værforholdene hadde bedret seg. Første avgang kl. 08:00 hadde 37 ledige seter og de neste avgangene kl. 08:30, 09:20, 11:20 hadde også ledige seter. En av disse kunne klager bli booket om til. Passasjerer står fritt til å velge om de ønsker å avbryte reisen ved å kansellere billetten, eller ombooke til senere avgang. I dette tilfelle så valgte klager et langt dyrere alternativ ved å kjøpe en SAS billett med avgang kl. 14:15 den 12. oktober. Klagerne må selv bære kostnadene ved at de valgte et annet alternativ.

Norwegian har refundert ubenyttet billett til klager.

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

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, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Uregelmessigheten til hendelsen som var forårsaket av værforholdene var utenfor Norwegian sin kontroll.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av SAS-billett eller kostnader som påløp etter at de valgte å avbryte kontrakten med Norwegian.

### **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 flygningen DY 769 fra Trondheim til Oslo ble kansellert pga. vanskelig værforhold. Nemnda viser til Norwegians beskrivelse av situasjonen med fremlagte logger. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i EU-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 etter forordningen. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen og 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. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting "snarest mulig" må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Det er ikke bestridt at Norwegian ikke kunne tilby omruting før neste dag. Klagerne har følgelig rett til refusjon av utgifter til hotell, mat og transport til og fra flyplassen. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter.

Klager har anført at de fikk beskjed av Norwegian den 11. oktober at det pga. værforholdene ikke ville gå fly med Norwegian før etter kl. 12.00 den 12. oktober. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda viser i denne forbindelse også til at det fremgår av rapport (epost?) av 11. oktober kl. 20.38 at fire Norwegian-fly var kansellert neste dag.

Klagerne måtte etter nemndas vurdering kunne stole på informasjonen fra Norwegian.

Klagerne bestilte billetter med SAS med avgang kl. 14.15 da en av dem måtte på arbeid. Klager har opplyst at dette var første ledige flyet etter kl. 12.00. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon måtte kunne bestille alternative billetter med SAS. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til de nye flybillettene (SAS-billetter minus Norwegian-billettene).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagerne ekstraavgifter til nye billetter, hotell, mat og transport.

## **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)