

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.
Omdirigering og påfølgende hvile for kabinpersonalet.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04416

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY170 fra Bergen (BGO) til Trondheim (TRD) 29. juli 2018 kl. 17.35. Flyvningen ble kansellert.

Klager har forklart at det tidligere på dagen oppstod en situasjon ved flyplassen i Bergen hvor hele den terminalen for internasjonale flyvninger ble evakuert på grunn av en person som kom seg gjennom en sluse. I følge mediene var flyplassen tilbake i drift kl. 13.00. Klokken 15.52 ble passasjerene informert om at flyvningen til Trondheim var forsinket, og ny avgangstid var kl. 20.25. I det klager ankom flyplassen kl. 16.30 fikk passasjerene melding om at flyet var kansellert. Han stod en time i kø for å bli booket om neste dag via Oslo.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY170 fra Bergen til Trondheim 29. juli 2018 ble kansellert. Bakgrunnen for kansellering var at forutgående flyvning til Krakow med samme flymaskin måtte omdirigeres til Rzeszów i Polen for å etterfylle drivstoff som følge av dårlige værforhold ved Krakow denne dagen. Omdirigeringen medførte videre at besetningen gikk ut på arbeidstid, og dette fikk direkte konsekvens for den etterfølgende ruteplanen.

Passasjerer ble booket om til første ledige flyvning fra Bergen til Trondheim neste dag kl. 12.00. Passasjerer ble tilbudt forpleining i ventetiden.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold 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 har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY170 fra Bergen til Trondheim 29. juli 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 forsinkelse for passasjerene.

Kanselleringen skyldtes etter det opplyste at forutgående flyvning måtte omdirigeres som følge av dårlige værforhold ved Krakow denne dagen. Flyet måtte fylle drivstoff, og kabinpersonalet måtte til slutt ha sin pålagte hvile.

Nemnda mener at de ovennevnte forholdene må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager ble booket om til ny flyvning neste dag, et omrutingstilbud som må anses i overensstemmelse med forordningens bestemmelser. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen for passasjerene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)