

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-01289

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen (BGO) til Reykjavik (KEF) 24. april 2017 kl. 10.15. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til ny flyvning via Oslo neste dag. Klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1172 fra Bergen til Reykjavik 24. april 2017 ble kansellert som følge av kraftig snøfall i Oslo denne dagen. Alle avganger ble forsinket, og mer enn femti flyvninger ble kansellert. Det planlagte kabinpersonalet for DY1172 denne dagen oversteg som følge av værforholdene sin arbeidstid, og måtte ha sin lovpålagte hvile. Klager ble booket om til ny flyvning neste dag, og har mottatt forpleining.

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

Nemnda bemerker

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 ved at det ikke er mulig å lande eller 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. 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.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at det denne dagen kom store snømengder i Oslo. Samtlige avganger ble forsinket, og rundt femti avganger ble kansellert. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet er videre om Norwegian har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet. Flyet befant seg i Bergen kl. 07.30, og hadde opprinnelig avgang til Oslo på dette tidspunkt. På grunn av snømengdene i Oslo, ble avgangen til Oslo forsinket til kl. 11.25. Klager har påpekt at værforholdene i Bergen og Keflavik ikke var dårlig. Spørsmålet er om Norwegian i dette tilfellet kunne ha valgt å kansellere avgangen til Oslo, og heller fløyet Bergen - Keflavik kl. 10.15.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at Norwegian i dette tilfellet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet. Flertallet mener at Norwegian i større grad burde ha dokumentert og forklart hvorfor denne flyvningen måtte kanselleres.

Mindretallet, flyselskapets representanter, mener at de ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, og at alle rimelige tiltak var truffet.

Flertallet mener på denne bakgrunn at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda- fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager på 250 euro. pr. person.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)