

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01417

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Norwegians flyvning DY1105 fra Berlin - Schönefeld (SXF) til Oslo lufthavn (OSL) 2. mars 2018 kl. 14.20. Han skulle reise videre med DY7001 til New York - John F. Kennedy samme dag kl. 17.45. Etter at klager hadde gått om bord på DY1105 i Berlin, ble han informert om at DY7001 til New York var kansellert. Han ble bedt om å gå av flyet. Klager ble booket om til ny flyvning D83301 fra Berlin til København (CPH) 5. mars 2018 kl. 08.55, med videreforbindelse til New York med DY7011 samme dag kl. 18.45. Klager ble informert om at Norwegian ikke hadde anledning til å omrute ham på et tidligere tidspunkt.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York ble kansellert som følge av stormen "Riley". Flyselskapet hadde mottatt en melding om ekstremvær på USAs østkyst, hvor det skulle bli kraftig vind og regn. Værforholdene påvirket all lufttrafikk. Som et sikkerhetstiltak ble flere av flyselskapets flyvninger kansellert, da det ikke var mulig å operere inn og ut av New York. Klagers reise fra Berlin ble derfor kansellert.

Passasjerene mottok en tekstmelding med informasjon om kanselleringen. Klager ble booket om med D83301 fra Berlin til København og videre til New York med DY7011 5. mars.

Klager anfører at det hadde vært mulig for selskapet å booke ham om til en tidligere flyvning. I slike tilfeller, hvor store deler av flyprogrammet blir kansellert som følge av værforhold, selv om dette kun gjelder én dag, må tusen av passasjerer omrutes som følge av hendelsen. Det er derfor vanskelig å imøtekomme enhver passasjer sitt

ønske om omruting. Klager har heller ikke bedt Norwegian om å bli omrutet med andre flyselskaper.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold 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 avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen 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 kanselleringen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen ekstremvær i USA, med kraftig vind og regn. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Spørsmålet videre er om Norwegian har godtgjort at forsinkelsen for klager ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Klager ble tilbudt omruting tre dager etter planlagt avgangstid. Ved kansellering plikter flyselskapene å tilby omruting "snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsessted".

Norwegian anfører at klager ikke selv ba om å bli omrutet med andre flyselskap. Nemnda påpeker at flyselskapene plikter å tilby omruting "snarest mulig", selv om dette medfører at de må kjøpe billetter med andre selskaper. Dersom Norwegian ikke har vurdert å omrute klager med andre flyselskaper fordi klager angivelig ikke ba om det, er det ikke godt nok. Nemnda mener derfor at klager ikke er omrutet "snarest mulig", og at selskapet i dette tilfellet ikke har godtgjort at forsinkelsen for klager ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler til klager standardkompensasjon på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager erstatning på 600 euro.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)