

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter og leiebil ved kansellering. Omdirigering som følge av vanskelige værforhold.

### Dato

19.12.2019

### Saksnummer

2019-01960

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for fire passasjerer fra Bergen (BGO) via Oslo lufthavn (OSL) til Harstad/Narvik (EVE) med Norwegian 14. februar 2019. Billettene hadde kostet kroner 10 593, samt 1 759 CashPoints. Klager hadde leid bil ved Evenes til kroner 1 445.

Under reisen med DY362 fra Oslo til Harstad/Narvik ble flyvningen omdirigert til Bardufoss. Klager har forklart at innflyvningen mot Evenes ble avbrutt. Mannskapet kunne ikke jobbe mer som følge av hviletidsbestemmelser, og klager måtte vente i Bardufoss til cirka kl. 00.30. Et nytt fly fraktet passasjerene tilbake til Oslo for innkvartering. Påfølgende dag, over ett døgn etter avreise, var klagerne fremdeles på Oslo lufthavn. Norwegian hadde ingen ledige seter på de neste flyvningene til Evenes, og passasjerene fikk derfor ikke tilbud om omruting. Arrangementet klagerne skulle på i Svolvær, var dessuten over. De valgte derfor å returnere til Bergen.

På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av sine Norwegian-billetter, samt refusjon av sine utgifter til leiebil.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY362 fra Oslo til Harstad/Narvik (Evenes) 14. februar 2019 ble omdirigert til Bardufoss. Det var sterke værforstyrrelser under flyturen, og det var dårlige værforhold i området rundt Evenes lufthavn. Det ble derfor besluttet å fly til Bardufoss av sikkerhetsmessige årsaker.

Det var ikke mulig for Norwegian å treffe rimelige tiltak i denne forbindelse, da værforholdene ville ha påvirket alle flymaskiner - både egne og innleide. Transport med buss var dessuten ikke mulig som følge av stengte veier i området.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet 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 refusjon, samt ethvert krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY362 fra Oslo til Harstad/Narvik (Evenes) 14. februar 2019 ble omdirigert til Bardufoss. Klagerne ble deretter fløyet tilbake til Oslo lufthavn.

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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen vanskelige værforhold på Evenes. Omdirigeringen medførte at besetningen på flyet "gikk ut på tid" og måtte ha nødvendig hvile. Nemnda mener at kanselleringen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemnda kan heller ikke se at det er ansvarsgrunnlag for Norwegian når det gjelder utgifter til leiebil. Klagers krav tas ikke til følge.

Når det gjelder refusjon av flybilletten, har klager krav på dette etter forordningen artikkel 8. Klager valgte å avbryte reisen, fordi formålet med denne falt bort.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til flybillett, i den grad det ikke allerede er gjort. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)