

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet hotellovernatting ved kansellering. Værforhold 24. april 2017.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-01146

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1502 fra Oslo lufthavn (OSL) til Praha (PGR) 24. april 2017. Flyvningen ble kansellert.

Klager har fått refundert kroner 1 429 for mellomlegg mellom opprinnelig og ny transport, øvrige kostnader og den opprinnelige flybilletten med Norwegian. Klagers gjestående krav er ubenyttet hotellovernatting til kroner 946.

Klager anfører at værforholdene var varslet to døgn før avreise, og at flyselskapene ofte er dårlig bemannet og derfor er dårlig rustet til å takle uforutsette situasjoner. Han anfører at værvarsling lang tid i forveien gir flyselskapene muligheter til å iverksette tilstrekkelig beredskap.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon på kroner 946.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1502 fra Oslo lufthavn til Praha 24. april 2017 ble kansellert som følge av kraftig snøfall denne dagen. I nyhetsartikler sammenlignes situasjonen med askeskyen som oppstod i april 2010. Den enorme nedbørsmengden medførte forsinkelser ved Oslo lufthavn, og mer enn 50 flyvninger ble kansellert.

Det planlagte kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hviletid. Kabinpersonale ble omroket for å unngå kanselleringer, men alt av reservemannskap var kalt inn. Det var ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser denne dagen.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold er 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 viser også til luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonens artikkel 19, og avviser også klagers krav på dette grunnlag.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1340 fra Oslo til Praha 24. april 2017 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 ble 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 eller lignende, 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 mener at det kraftige snøfallet denne aktuelle dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene førte til store uregelmessigheter ved Oslo lufthavn, og alt reservemannskap var etter det opplyste kalt ut. Klager har fått dekket utgifter til nye billetter. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Nemnda kan heller ikke se at klager kan kreve erstatning på annet rettslig grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)