

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

0217/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Trondheim - Oslo og en reise t/r Oslo - Roma. Klager hadde også bestilt hotell i Roma.

Samme morgen som klager skulle reise, 12. desember 2014, fikk han sms om at DY1872 fra Oslo til Roma var kansellert.

Klager ringte Norwegian med en gang, selskapet hadde ingen mulighet til å ombooke til andre selskap. Klager fikk bekreftet at han ville få fly- og hotellutgifter refundert. I ettertid vil ikke Norwegian refundere flybilletten t/r Trondheim - Oslo eller hotellutgiftene.

Klager reiste til Oslo da han hadde familie han kunne besøke her.

Klager krever refusjon av fly- og hotellutgifter. Videre krever han standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1872 ble kansellert som følge av flyvelederstreik i Italia, og påfølgende restriksjoner i luftrommet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

De passasjerene som ikke valgte ombooking til andre dager eller destinasjoner, men som valgte å avbryte reisen, fikk full refusjon. Norwegian informerte om at hotell og videreforbindelser ikke ville bli refundert.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har refundert klager ubenyttede flybilletter t/r Oslo - Roma, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning 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. 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 innstillingen.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at kanselleringen skyldtes flygerlederstreiken i Italia med påfølgende restriksjoner over luftrommet. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og nemnda finner det godtgjort at kanselleringen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Kanselleringen gir heller ikke rett til erstatning på annet grunnlag.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet eller refusjon av de ubenyttede billettene. Klager valgte det siste.

Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse mht den informasjonen Norwegian ga om klagers rettigheter. Nemnda finner det imidlertid ikke sannsynlig at Norwegian kan lastes for dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*