

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og kompensasjon for ventetid ved kansellering.

### Dato

23.05.2018

### Saksnummer

2017-02493

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1405 fra Nice (NCE) til Oslo lufthavn (OSL) 30. mars 2017 kl. 13.35. Flyvningen ble kansellert. Klager hadde videreforbindelse med DY768 fra Oslo til Trondheim (TRD) kl. 19.00 samme dag. Han ble overført til ny flyvning med Norwegian, DY1405 kl. 21.05. Da det ikke var mulig å reise videre til Trondheim samme dag, kontaktet klager Norwegians informasjonsskranke. Han fikk ikke hjelp til å ordne overnatting i Oslo, og han anfører at det ikke var mulig å bli booket om til dagen etter.

Da klager ankom Oslo lufthavn fikk han endelig hjelp til å skaffe hotellovernatting, men fikk fremdeles ingen bistand til å booke om sine flybilletter til neste dag,

Klokken 06.50 neste dag ringte klager til Norwegian. Han fikk informasjon om at alle fly var fulle til langt ut på ettermiddagen. To av de reisende hadde viktige avtaler i Trondheim, og valgte å kjøpe billetter med SAS til kroner 2 999 pr. billett. Den tredje passasjereren henvendte seg til Norwegians informasjonsskranke, hvor han fikk beskjed om at alle de reisende var booket på Norwegians flyvning kl. 07.10, og at det var ledige plasser på flyet kl. 08.00.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 5 998 for utgifter til nye flybilletter, samt kompensasjon for ventetid før avgang.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1405 fra Nice til Oslo lufthavn 30. mars 2017 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Nice. Forutgående avgang, DY1404, måtte lande i Marseille på grunn av tett tåke over Nice. Det ble foretatt to landingsforsøk, men på grunn av tåken hadde ikke kapteinen tilstrekkelig visuell sikt til å foreta en landing. Alle reisende ble overført til DY1407 kl. 21.05 samme kveld.

Klager anfører at han har fått forskjellig informasjon om hva som forårsaket forsinkelsen. Norwegian påpeker at dårlige værforhold og mangel på kabinpersonale ikke trenger å være motstridende, men gjerne vil henge sammen. Når flyselskapet måtte foreta en landing på en annen flyplassen, vil følgelig ikke kabinpersonalet være på flyplassen hvor de er planlagt. Således stemmer det at Norwegian ikke hadde tilgjengelig personale på flyplassen i Nice til klagers avgang som følge av værforholdene.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold 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.

Videre har klager fremsatt krav om refusjon av utgifter til kjøp av nye billetter med SAS til Trondheim. Det anføres at klager og hans reisefølge ikke fikk hjelp til omruting og måtte kjøpe billetter på egenhånd. I klagers reservasjon er imidlertid billettene endret, og klager ble booket om til DY740 31. mars med avreise kl. 07.10 Billettene ble endret etter kontakt med Norwegians kundesenter pr. telefon. Klagers nye SAS-billetter hadde avreise kl. 08.00 31. mars. Norwegian anser klagers kjøp av alternative billetter med SAS som unødvendige, og avviser på denne bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1405 fra Nice (NCE) til Oslo lufthavn (OSL) 30. mars 2017 kl. 13.35 ble kansellert. Klager kom sent frem til Oslo, og rakk derfor ikke sin videreforbindelse til Trondheim. Han måtte overnatte i Oslo.

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 ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon at det denne dagen var tett tåke over Nice, og to landingsforsøk ble avbrutt. Flyet som skulle betjene klagers flyvning måtte derfor mellomlande i Marseille. Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter, som ikke vært unngått eller overvunnet til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

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

Klager har videre krevd dekket sine ekstrautgifter til reisen fra Oslo til Trondheim. Klager har opplyst at servicesskranken ikke var behjelpelig med å booke nye billetter til

reisefølget. Klager ringte derfor tidlig neste morgen til Norwegians kundeservice, hvor han fikk vite at alle fly var fulle til langt ut på ettermiddagen. Dette ble gjentatt flere ganger. Klager hadde presserende gjøremål i Trondheim, og så derfor ingen annen utvei enn å kjøpe nye billetter med SAS med avgang kl. 08.00. Tredjemann i reisefølget gikk til Norwegian-skranken for å sikre seg plass til et senere fly. Han fikk der vite at alle tre i reisefølget var booket inn på Norwegians flyvning kl. 07.10. Videre fikk han vite at det var ledig plass på flyet til Trondheim kl. 08.00.

Norwegian anfører at klagers kjøp av alternative billetter var unødvendig, da klager og reisefølget allerede var booket om med 07.10-flyet. Norwegian anfører at dette ble bekreftet pr. telefon, og at billettene var sendt til reisefølget. Nemnda anser det lite sannsynlig at klager hadde kjøpt nye dyre billetter med en senere SAS-flyvning dersom Norwegian hadde gitt tilstrekkelig beskjed om at de hadde plass på 07.10-flyet. Når klager henvender seg til Norwegians servicesskranke og kundetelefon, må klager kunne forvente at opplysningene som gis der, er korrekte. Etter nemndas syn er klager påført et økonomisk tap som han ellers ikke ville hatt dersom han hadde blitt informert om at han var ombooket.

Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klager hans utgifter til nye flybilletter på kroner 2 999. Eventuell refusjon av ubenyttet billett kommer til fradrag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler til klager kroner 2 999 i erstatning for utgifter til flybilletter.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)