

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.11.2012

### Saksnummer

228/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London Gatwick til Oslo søndag den 11. mars 2012 med DY1311 kl. 20:00. Like før avgang fikk klager sms om at flyet var kansellert.

Klager ble booket om til neste dag kl. 09:10. Dette flyet ble forsinket slik at klager mistet en hel arbeidsdag.

Klager mener at Norwegian ikke har gjort alt for å få klager hjem på et tidligere tidspunkt, ved for eksempel bli booket om til annet flyselskap samme kveld.

Grunnen til at klager valgte å returnere søndag kveld var for å rekke jobb og møter dagen etter. Retur søndag kveld fremfor mandag morgen er en del dyrere. Klager krever derfor en kompensasjon på 200 euro for at de ikke fikk benyttet de dyrere billettene søndag kveld. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU forordningen, 250 euro per person.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1311, som ble operert av maskinen G-LSAB, ble kansellert som følge av dødsfallombord på en tidligere flyvning. Før G-LSAB skulle operere ruten DY1311, skulle den operere Alicante - Oslo som DY1791.

Etter take off fra Alicante oppstod det et dødsfall om bord blant passasjerene. Maskinen måtte derfor lande på nærmeste flyplass som var Amsterdam. Flyet ble 10 timer forsinket, som medførte at at crewet gikk ut på arbeidstid. Dette medførte videre at Norwegian ikke fikk anledning til å operere DY1310 Oslo - London, og DY1311 London - Oslo.

Den uforutsette hendelsen var utenfor Norwegians kontroll, og ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. I henhold til EU forordning 261/2004 bør flyselskapenes forpliktelser være begrenset ved slike hendelser.

Klager fikk tilbud om enten full refusjon eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til forpleining i ventetiden mot originale kvitteringer, man kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

### **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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY1311 ble kansellert som følge av at flyet var blitt forsinket tidligere på dagen som følge av dødsfall om bord. Forsinkelsen førte til at besetningen overskred maksimal tillatt arbeidstid. Det var ikke tilgjengelig ekstramannskaper.

Nemnda er av den oppfatning at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet. Under de rådende forhold kunne innstillingen ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjeren valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Klagerne ble tilbudt omruting neste morgen. Etter nemndas vurdering må det etter omstendighetene anses som tilstrekkelig raskt.

Klager har opplyst at de kjøpte billettene er dyrere enn billettene mandag morgen. Etter nemndas vurdering gir ikke dette klager rett til prisavslag. Nemnda viser til at årsaken til innstillingen var en ekstraordinær omstendighet og til at klagerne ble omrutet til det endelige bestemmelsesstedet.

Klagers fly fra Gatwick den 12. mars 2012 ble forsinket med en time. Forsinkelser på mindre enn tre timer gir ikke rett til standarderstatning uansett årsak.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*