

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00106

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY429 fra Oslo lufthavn (OSL) til Molde (MOL) 15. januar 2017. Flyvningen ble kansellert. Klager ble først booket om til ny flyvning samme dag, men denne ble også kansellert.

Klager har anført at selv om den første flyvningen ble kansellert som følge av glatte rullebaner, kunne likevel andre flyselskap lande i samme tidsperiode. Videre anfører han at flyvningene søndag kveld og mandag morgen ble utsatt ytterligere, denne gang fordi Norwegian ikke hadde tilstrekkelig mannskap. Han viser til at forsinkelsen medførte at økonomisk tap for han i form av tapt arbeidsfortjeneste. Han fikk heller ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med uregelmessighetene. Klager anfører også at han har fått uriktig informasjon fra Norwegians ansatte om refusjonsmuligheter ved eventuell bestilling av nye flybilletter med andre flyselskap søndag kveld.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY429 fra Molde til Oslo lufthavn 15. januar 2017 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Molde. Foregående flyvning, DY428 fra Oslo til Molde, måtte returnere til Oslo som følge av glatte rullebaner og landingsrestriksjoner i denne forbindelse.

Passasjerene ble booket om til ny avgang DY431 kl. 17.30 samme dag. Avgangen ble også kansellert av samme årsak. Klager ble på nytt booket om til DY421 kl. 07.00 påfølgende dag, og klager har benyttet denne billetten.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

DY429 fra Molde til Oslo lufthavn 15. januar 2017 kl. 15.30 ble kansellert.

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 til grunn at forutgående flyvning til Molde måtte returnere til Oslo grunnet værforholdene i Molde som førte til glatte rullebaner ("bad breaking action"). Passasjerene ble forsøkt omrutet til neste flyvning kl. 17.30, men også denne flyvningen ble kansellert da forutgående flyvning ikke kunne lande, og måtte returnere til Oslo. At andre fly kan ha landet i samme periode er ikke avgjørende for nemnda, da dette blant annet avhenger av flytype, vekt mv. Nemnda viser til at avgjørelsen om at flyet skulle returnere til Oslo, var basert på en sikkerhetsvurdering.

Nemnda mener at værforholdene i dette tilfellet måtte anses som ekstraordinære i forordningens forstand. Nemnda mener videre at alle rimelige tiltak var truffet, og at kansellering likevel ikke kunne unngås. Passasjerene ble omrutet neste morgen.

Når det gjelder klagers anførsel om at han ble nektet å kjøpe billetter med annet flyselskap, bemerker nemnda at så lenge selskapet har et rimelig tilbud om omruting, har selskapet oppfylt sin informasjonsplikt.

Nemnda kan etter dette ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen. Nemnda mener videre at klager heller ikke har krav på erstatning på annet 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)