

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

### Dato

25.11.2018

### Saksnummer

2018-01312

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82814 fra London - Gatwick (LGW) til Oslo lufthavn (OSL) 18. mars 2018 kl. 12.50 lokal tid. De to reisende ble booket om til neste flyvning, D82810 kl. 21.30 lokal tid, som også ble kansellert.

Klager pådro seg utgifter til ytterligere parkering til kroner 800, og krever disse refundert. Han har også fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82814 fra London til Oslo 18. mars 2018 ble kansellert som følge av værforholdene i London, herunder snøfall og kraftig vind. Værsituasjonen medførte forsinkede "slots" (avgangstider), da det ble store kødannelser for avgang og landing som følge av snørydding på rullebanen. I dette tilfellet medførte værforholdene at besetningen måtte ha sin lovpålagte hvile.

Klager ble booket om til D82810 samme kveld. Værsituasjonen medførte at også denne avgangen ble kansellert. Norwegian satte opp ny flyvning (såkalt "rescue flight") neste morgen med rutenummer D884389. Klager rakk ikke denne avgangen, og ble booket om til D82808 senere samme dag.

Norwegian har tidligere imøtekommet klagers krav om refusjon av utgifter til hotellovernatting, transport og flybilletter.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør 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. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers resterende krav.

## Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning D82814 fra London til Oslo 18. mars 2018 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 var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken 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.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen snøvær og kraftig vind i London denne dagen. Sene avgangstider medførte at kabinpersonalet til slutt måtte ha sin lovpålagte hvile. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager ble forsøkt omrutet senere samme kveld, men også denne flyvningen ble kansellert. De to reisende ble til slutt omrutet til ny flyvning neste dag. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for at Norwegian skal dekke klagers utgifter til parkering.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)