

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (15.08.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Norse Atlantic Airways ikke følger nemndas vedtak

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om standarderstatning

#### Dato

28.03.2023

#### Saksnummer

2022-02466

#### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

#### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 26. september 2022 med NO82 fra Orlando til Oslo.

Klager mottok melding om kansellering den 24. september 2022.

Klager ble tilbudt ny flyavgang den 29. september, noe klager takket nei til. Denne flyvningen ble for øvrig også kansellert.

Klager booket nye billetter med Lufthansa for reise den 26. september. Klager viser til dokumentasjon på at flytrafikken gikk som normalt den dagen, og klager mistenker at flyavgang ble kansellert grunnet for få reisende.

Klager krever standarderstatning.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kansellering av flyvning med Norse Atlantic Airways flight NO92 den 26. september 2022 fra Orlando til Oslo, skyldtes ekstremvær utenfor selskapets kontroll. Det vises til vedlagt uttalelse fra Floridas guvernør som advarer mot den varslede orkanen.

Varsel om kansellering ble sendt ut den 24. september 2022. Til å begynne med ble passasjerene på bookingen flyttet over til tilsvarende flyvning den 29. september 2022, med tilbud om å få dekket hotellovernatting. Dette ble ikke akseptert av klager. Det ble gitt nytt tilbud om å booke om reisen via New York den 26. september 2022, men dette

ble heller ikke akseptert. Klager ba om at booking ble kansellert, og refusjon ble utført den 25. september 2022.

Forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, og som et resultat er selskapet ikke forpliktet til å betale erstatning i henhold til Regulation (EC) 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at NO92 fra Orlando til Oslo 26. september 2022 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.

Flertallet - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - viser til at tilsvaret fra Norse Atlantic inneholder generell informasjon om situasjonen den 24. september 2022, men ingen forklaring eller dokumentasjon over hvor lenge ekstremværet eller unntakssituasjonen varte. Klagers flyvning var to dager senere, den 26. september 2022, og nemnda mener at det ikke i tilstrekkelig grad er dokumentert at klagers flyvning måtte kanselleres grunnet værforholdene. Klager har dermed krav på standarderstatning med 600 EUR pr person, til sammen 1200 EUR.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at flyselskapet har dokumentert ekstraordinære omstendigheter i tilstrekkelig grad.

Nemndas leder bemerker at det i vedtaket ikke er tatt stilling til om det foreligger brudd på flyselskapets omrutingsansvar, eller om klager har noe krav som følge av det da det ikke har vært fremmet krav på et slikt grunnlag.

Forbrukerrepresentantene mener at det bør tas stilling til om selskapet har overholdt sitt omrutingsansvar. Meldingen klager mottok om kanselleringen den 24.09.2022 oppfyller ikke informasjonskravet i EU-forordning 261/2004 artikkel 14 andre ledd, hvor det fremgår at selskapet plikter å informere berørte passasjerer om deres rettigheter som følge av at en innstilt flyging. Selskapet har blant annet ikke gitt tilstrekkelig informasjon om retten til omruting etter artikkel 8. Selskapet har kun ombooket klager til neste tilgjengelige flyvning 29.09.2022, uten å informere om at de plikter å legge til rette for omruting «snarest mulig», og at omrutingsplikten ikke er begrenset til tilgjengelige flyvninger i eget selskap.

Klager bestilte selv ny reise hjem med Lufthansa via Frankfurt 26.-27.09.2022 som kostet totalt 1 623,20 USD. Selskapet har i tilsvaret til nemnda fremsatt en udokumentert påstand om at de også har tilbudt «å booke om reisen via JFK samme dag som originalt booket». Klager har ikke kommentert dette, og det fremstår derfor uklart for nemnda om klager fikk et slikt tilbud, og når det i så fall ble fremsatt.

Etter mindretallets syn har det uansett klart formodningen mot seg at klager skulle velge å legge ut 1 623,20 USD for ny reise, dersom klager faktisk fikk tilbud om kostnadsfri omruting fra selskapet med avreise samme dag. Mindretallet finner det derfor overveiende sannsynlig at det andre omrutingstilbudet fra selskapet ble fremsatt etter at klager hadde bestilt ny reise selv. Mindretallet mener at selskapet ikke har overholdt sin omrutingsplikt, og at klager bør få erstattet sitt utlegg til egenomruting med fratrekk for allerede refundert beløp for opprinnelig reise.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways utbetaler standarderstatning med 600 EUR pr person.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)