

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2017-03236

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY622 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 22. november 2017 kl. 16.55. Flyvningen ble kansellert, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY622 fra Oslo til Bergen 22. november 2017 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes dårlige værforhold i Oslo denne dagen med kraftig snøfall. Det dårlige været medførte forsinkelser og kanselleringer ved Oslo lufthavn. I dette tilfellet førte værforholdene til lange køer ved avisingsplattformen, som igjen medførte at kabinpersonalet "gikk ut på tid" og måtte ha sin lovpålagte hvile.

Kabinpersonale ble omrokkert, og alt reservemannskap ble kalt ut i arbeid. Det var imidlertid ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser.

Tiltak som leie av ekstern kapasitet ville ikke gjort forsinkelsen kortere for passasjerene, og ble ikke vurdert. Kjøp av flybilletter med andre flyselskaper var heller ikke aktuelt, da været påvirket også andre flyselskaper.

Klager har mottatt full refusjon av billetten med DY622. Dersom man anskaffer alternativ transport på egen hånd, må man være forberedt på å bære denne kostnaden selv. Det foreligger ingen notater i passasjerens booking som skulle tilsi at det er inngått en særavtale vedrørende dekning av nye billetter med et annet flyselskap.

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 krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY622 fra Oslo til Bergen 22. november 2017 kl.. 16:25 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 kraftig snøvær ved Oslo lufthavn denne dagen. Det oppstod forsinkelser gjennom hele dagen på grunn av vanskelige værforhold, og kabinpersonalet måtte til slutt overholde sin lovpålagte hviletid. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian kalte inn alt reservemannskap, men det var ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser denne dagen. Klager har mottatt full refusjon av sine ubenyttede flybilletter. Nemnda legger til grunn at en kansellering ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er opplyst at berørte passasjerer ble tilbudt omruting samme kveld og dagen etter. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)