

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2018-00275

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY757 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 27. januar 2017 kl. 12.00. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til kl. 20.25, men også denne flyvningen ble kansellert. Han fikk først reise med DY8405 28. januar kl. 00.40.

Klager erkjenner at den første kanselleringen var forårsaket av værforholdene, som ligger utenfor Norwegians kontroll. Han anfører imidlertid at årsaken kanselleringen av flyvningen kl. 20.25 ligger innenfor selskapets kontroll, og han har derfor fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Klager skulle reise videre fra Oslo til Drammen. Da han ankom Oslo lufthavn etter kl. 01.35, var det ikke tilgjengelig kollektivtransport. Han tok derfor taxi til Oslo for å rekke videre transport. Det gikk imidlertid ikke flere busser eller tog til Drammen, og klager tok derfor inn på hotell. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine taxiutgifter til kroner 731 og hotellutgifter til kroner 1 195.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY757 fra Trondheim til Oslo 27. januar 2017 ble kansellert som følge av værforholdene i Trondheim denne dagen. Det var tykk tåke over Værnes som medførte at samtlige flyvninger ble kansellert eller forsinket. Berørte passasjerer ble tilbudt refusjon eller vederlagsfri ombooking.

Klager ble som følge av systemproblemer booket om til DY8403, en avgang fra Trondheim til Tromsø. Norwegians IOCC opplevde problemer ved ombooking og endring av rutenummer. Klager ble til slutt booket om til DY8405 til Oslo.

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.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av hotell og transport i Oslo. I henhold til luftfartsloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Norwegian anfører at årsaken til kanselleringen lå utenfor flyselskapets kontroll, og avviser klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY757 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 27. januar 2017 kl. 12.00 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 mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter. De ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager ble ombooket til en ny flyvning, DY8403, kl. 20.25. Det viste seg at denne flyvningen gikk fra Trondheim til Tromsø, og at ombookingen skyldtes en feil i Norwegians systemer. Klager ble til slutt ombooket til DY8405 kl. 00.40.

Nemnda anser ikke feilbookingen som en ny kansellering, slik klager har anført. Feilen gir ikke grunnlag for standarderstatning.

Klager har opplyst at dersom han på et tidlig tidspunkt hadde fått vite at den aktuelle ombookingen var kl. 00.40, ville han bedt om refusjon og ordnet seg billett med et annet flyselskap. Han pådro seg utgifter til taxi til Oslo, og måtte overnatte på hotell, da han kom frem midt på natten.

Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem."

At en feil ved Norwegians bookingsystem førte til at klager fikk billetter til feil flyvning, må anses som et forhold som Norwegian er ansvarlig for i henhold til luftfartslovens bestemmelser. Klager ble pådratt tilleggsutgifter som følge av feilen, ved at han kom frem mye senere enn forespeilet. Nemnda mener at Norwegian må dekke hans utgifter til taxi med kroner 731 og hotellutgifter på kroner 1 195. Til fratrekk kommer utgifter til offentlig transport som klager uansett ville hatt på kroner 190.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter med kroner 1 736. For øvrig gis klager ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)