

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og erstatning
for tapt arbeidsfortjeneste ved kansellering.

Dato

17.12.2018

Saksnummer

2018-01540

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. De to reisende hadde også bestilt videreförbindelse til Ålesund med DY414 kl. 17.55 samme dag.

Klager fikk først beskjed om at D82814 var forsinket, før flyvningen til slutt ble kansellert. De reisende ble omroutet til ny flyvning samme kveld kl. 20.30, men også denne ble kansellert. Det var mye frustrasjon og dårlig service på flyplassen. Alle hotellene i nærheten var fulle, og klager ble sittende i ankomsthallen med bagasjen. Klager kontaktet Norwegian pr. telefon, og ble booket om til ny avgang neste morgen. Klager ankom sin endelige destinasjon om lag ett døgn forsinket.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer. De reisende har også fremsatt krav om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste til kroner 2 482,85 og 1 849,06.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82814 fra London til Oslo 18. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes snøfall og kraftig vind denne dagen, og værforholdene medførte sene "slots" (nye avgangstider) som følge av kødannelser ved snørydding. I dette tilfellet medførte værforholdene at besetningen måtte ha sin lovpålagte hvile.

I dette tilfellet ble klager booket om til D82810 fra London til Oslo samme kveld. Også denne avgangen ble kansellert som følge av værforholdene. Klager ble tilbudt ny flyvning med D88437 neste morgen, samt ny flyvning til Ålesund med DY410.

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 og erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Nemnda bemerker

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. Værforholdene medførte lange køer som følge av snørydding på flyplassen, og Norwegians personale måtte til slutt 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 booket om til ny flyvning samme kveld. Denne flyvningen ble imidlertid også kansellert som følge av været. Til slutt ble det satt opp en såkalt "rescue flight" 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 klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

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)