

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-02055

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY751 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) 31. januar 2018 kl. 09.20. Flyvningen ble kansellert. Klager hadde planlagt å reise videre til Stavanger med SAS samme dag, og returnere fra Stavanger via Oslo til Trondheim neste dag, 1. februar.

Som følge av at flyvningen ble kansellert måtte klager avlyse planlagt møte i Egersund 1. februar. Dette medførte at han ikke fikk refusjon av forhåndsbetalt hotellovernatting og flybilletter med SAS. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY751 fra Trondheim til Oslo lufthavn 31. januar 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene ved Oslo lufthavn denne dagen. Det var null grader med dis og snø. Værforholdene medførte følgeforsinkelser gjennom hele dagen. Omrokering av personale ble gjort for å minimere driftsforstyrrelsene, og reservekapasitet ble organisert. Det var likevel ikke mulig å unngå enkelte driftsforstyrrelser. I dette tilfellet medførte værforholdene at kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hvile.

Klager valgte i dette tilfellet å motta refusjon av sine Norwegian-billetter.

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 bemerker

Norwegians flyvning DY751 fra Trondheim til Oslo lufthavn 31. januar 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 dis og snø ved Oslo lufthavn denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. vanskelige værforhold førte til forsinkelser, som igjen ledet til at kabinpersonalet som skulle betjene klagers flyvning "gikk ut på tid".

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å tilkalle reservemannskap. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)