

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.05.2013

### Saksnummer

021/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Evenes til Gardermoen den 29. oktober 2012 med DY365.

Flyet ble kansellert, klager måtte kjøpe ny billett med SAS da det var umulig å komme gjennom til Norwegian per telefon.

Klager har fått refundert sin opprinnelige billett med Norwegian, men krever også refusjon av prisdifferansen mellom opprinnelig billett og ny billett.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY365 ble kansellert som følge av værforholdene på Gardermoen, det vises til vær-rapport.

Klager fikk SMS fra Norwegian om å kontakte selskapets kundesenter for ombooking. På eget initiativ valgte klager å kjøpe nye billetter med et annet selskap, uten å gi Norwegian sjansen til å skaffe lavprisbilletter.

Flyselskapene er unntatt fra forpliktelse til utbetaling av kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Klager har fått refundert sine opprinnelige billetter med Norwegian. Selskapet kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

## **Nemnda bemerkar:**

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at vanskelige værforhold på Gardermoen førte til store forsinkelser. Nemnda legger videre til grunn at DY365 ble kansellert som en følge av dette. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet og at kanselleringen ikke var til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering skal flyselskapet gi passasjerer valget mellom refusjon av innbetalt beløp eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8.

Klager fikk sms fra Norwegian om at billetten gratis kunne endres eller refunderes på Norwegians hjemmeside. Det ble videre opplyst at man eventuelt kunne ringe Norwegian eller ta kontakt med sitt reisebyrå.

Ved innstillinger er det som regel mange passasjerer som er berørt og som har behov for hjelp fra flyselskapet. Det må derfor aksepteres at det kan ta noe tid før alle har blitt hjulpet. Nemnda er av den oppfatning at passasjerene i rimelig utstrekning må avfinne seg med dette. Kun i spesielle tilfelle kan passasjerene finne frem til alternative løsninger på egenhånd uten å involvere selskapet.

Klager bestilte i dette tilfellet nye billetter med SAS uten først å ha vært i kontakt med Norwegian. Nemnda kan ikke se at det forelå tilstrekkelig grunn til dette, og er av den oppfatning at klager selv må bære utgiftene til billetter med SAS. Klager har fått refundert billetten med Norwegian.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*