

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

23.11.2018

### Saksnummer

2018-01293

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes (KKN) til Oslo lufthavn (OSL) 2. april 2018 kl. 21.00. Flyvningen ble kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 ble forsinket med totalt 30 timer. Forsinkelsen skyldtes at kapteinen ble syk. Ny kaptein måtte flys inn fra Oslo neste dag med DY310. Denne flyvningen ble også forsinket, og senere kansellert som følge av at flyet måtte omdirigeres grunnet dårlig vær i Kirkenes. Siden avgangen ble forsinket så sent på kvelden fikk flyvningen nytt rutenummer, DY8413, da det ikke er adgang til å ha samme rutenummer som strekker seg til neste døgn. Passasjerer mottok forpleining og tilbud om overnatting. Det ble dessuten satt om en ekstraavgang som DY8411. Passasjerer valgte i dette tilfellet refusjon av billetten.

Norwegian anfører at akutt sykdom hos flyselskapets personale 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 DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 kl. 21.00 ble forsinket som følge av at flykapteinen ble akutt syk. Det skulle flys inn en annen kaptein fra Oslo dagen etter. Så vidt nemnda forstår, ble kapteinen forsøkt fløyet inn med DY310 fra Oslo til Kirkenes, men dette flyet måtte returnere som følge av dårlige værforhold i Kirkenes.

Det er opplyst at det ble satt opp en ekstraavgang fra Kirkenes til Oslo med DY 8411 3. april 2018. Det er uklart når eller om denne flyvningen gikk, da det ikke er fremlagt movement log. Videre er det fremlagt dokumentasjon (side 5) der det fremgår at den opprinnelige flyvningen DY313 fikk nytt flightnummer DY8413, og at denne flyvningen skulle gå den 4. april 2018, altså to dager etter opprinnelig flyvning. Det er heller ikke fremlagt movement log for denne flyvningen, så det er uklart for nemnda om dette er korrekt eller om det er oppført feil dato i dokumentasjonen.

Ut fra dokumentasjonen og den forklaring som er gitt, er det her ikke mulig for nemnda å vurdere hva som faktisk skjedde og hvilket tilbud klager fikk. Norwegian har derfor ikke godtgjort at alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager har derfor krav på standarderstatning med 250 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kompensasjon på 250 euro.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)