

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01904

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 23. februar 2020 kl 10.15 med DY371. Klager hadde videreförbindelse på separat billett med Lufthansa fra Oslo til Toulouse samme dag kl 16.00. DY371 ble kansellert.

Klager pådro seg utgifter på 382 euro til å endre Lufthansa billettene.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY371 ble kansellert som følge av sandstormen på Kanariøyene den 22. - 24. februar 2020. Flymaskinen som skulle operere DY371 opererte dagen i forveien DY9084 fra Tromsø til Las Palmas, og skulle operere DY9085 tilbake til Tromsø. Norwegian viser til fremlagt Movement Log. Grunnet sandstormen ble DY9085 kansellert, og flymaskinen ble strandet på Las Palmas frem til 25. februar.

Klager ble booket om til samme fly påfølgende dag. Hun har fått dekket utgifter til forpleining i ventetiden.

Norwegian hadde tilsammen elleve fly strandet på Kanariøyene fra 22. - 25 februar. Dette påvirket hele ruteprogrammet til flyselskapet, og Norwegian måtte flere ruteendringer og kanselleringer.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll, værforhold.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker

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.

Norwegian har opplyst og dokumentert at kanselleringen av DY371 skyldes sandstormen på Kanariøyene fra 22. til 24. februar 2020. Nemnda legger til grunn at denne sandstormen førte til en rekke forsinkelser og kanselleringer i Norwegians ruteprogram i denne perioden. Nemnda mener at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Norwegian har videre opplyst at tilsammen elleve flymaskiner sto fast på Kanariøyene i perioden 22. - 25. februar, og at det var nettopp mangelen på flymaskiner som forårsaket kansellering av klagers flyvning. Flymaskinen som skulle utføre klagers flyvning, ble stående fast på Las Palmas frem til den 25. februar. Nemnda legger til grunn at sandstormen i betydelig grad påvirket selskapets muligheter til å gjennomføre alle planlagte flyvninger som normalt i denne perioden. Nemnda mener derfor at det er sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)