

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved kansellering.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00118

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø (TOS) til London - Gatwick (LGW) 30. desember 2016. Flyvningen ble kansellert.

Klager ble omrutet med ny flyvning påfølgende dag via Oslo. Flyet som ble benyttet fra Tromsø til Oslo var slitt, det var trangt om bord og flyet hadde ikke wi-fi. Klager mistet også en forhåndsbestilt hotellovernatting i London.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro, samt refusjon av forhåndsbestilt natt på hotell til 514,50 britiske pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London 30. desember 2016 ble kansellert som følge av værforholdene i London. Det var tåke i London stort sett hele dagen, og dette medførte store forsinkelser og kanselleringer.

En hel dag med dårlig vær i London medførte at mange fly ikke landet/tok av i rute. Dette medførte store følgeforsinkelser og behov for reservemannskap. Da denne flyvningen ble kansellert hadde hele flåten blitt påvirket av utsatte avgangstider i London hele dagen, og mye av kabinpersonalet hadde nådd sin maksimale arbeidstid.

Norwegian anfører at dårlig værforhold og påfølgende obligatorisk hvile for besetningen er en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapet er fritatt for sin erstatningsplikt etter EU-forordning 261/2004. Selskapet anfører også at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standardkompensasjon, samt også klagers krav om refusjon av ubenyttet hotellovernatting i London.

Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London 30. desember 2016 kl. 19.20 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen 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 ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at kanselleringen skyldtes tåke i London. Dette førte til at en rekke fly ikke kunne lette og lande, noe som medførte store følgeforsinkelser. Nemnda legger til grunn at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand.

Nemnda legger vidare til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Norwegian har opplyst at på grunn av vanskelige værforhold i London hele dagen hadde hele flåten blitt påvirket, og store deler av besetningen hadde "gått ut på tid". Alt reservemannskap var innkalt, og det var ikke flere å ta av for å gjennomføre en flyvning så sent på dagen. Klager ble omrutet dagen etter kl. 17.55. Dette må etter nemndas syn etter forholdene anses som et rimelig tiltak.

Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning. Av samme grunn kan nemnda 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)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)