

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-00920

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1108 fra Oslo lufthavn (OSL) til Berlin - Schönefeld (SXF) 24. april 2017 kl. 09.50. Flyvningen ble kansellert, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1108 fra Oslo til Berlin 24. april 2017 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Oslo. Det var snøvær som medførte forsinkelser og kanselleringer hele dagen, og dette medførte videre at kabinpersonalet "gikk ut på tid" og måtte ha sin lovpålagte hviletid. Alt reservemannskap hadde allerede blitt kalt inn som følge av værforholdene.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold og påfølgende mangel på kabinpersonale er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers erstatningskrav.

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 ved at det ikke er mulig å lande eller 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. 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 kanselleringen det kraftige snøværet i Oslo 24. april 2017 og påfølgende lovpålagt hvile for kabinpersonalet. Nemnda mener at værforholdene må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian hadde, som følge av værforholdene, kalt inn alt reservemannskap, og kanselleringen var etter nemndas oppfatning ikke til å unngå, til tross for at 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)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)