

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00455

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Tromsø til London den 18. desember 2019 kl 20.45 med ankomst kl 23.20 med Norwegians flight D82825. Avgangen ble først forsinket fem timer, deretter kansellert. Klager ble booket om til påfølgende dag og ankom endelig bestemmelsessted 24 timer forsinket.

Klager stiller seg undrende til Norwegians påstand om dårlig vær i Tromsø, vind, da andre flyselskap landet og tok av som normalt på tidspunktet.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kroner 251 i matutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

D82825 ble først forsinket grunnet sent innkommet fly som følge av de dårlige værforholdene i Tromsø, vind og glatt rullebane.

Værforholdene i Tromsø gjorde at ATC (Air Traffic Control) reduserte antall innkomne flyvninger, slik at det oppstod landingskø i luften. Dette medførte at flight D82824 som var på vei fra London til Tromsø holdt på å gå tom for drivstoff og måtte omdirigeres til Bodø. Da værforholdene vedvarte ble avgangen av sikkerhetsmessige årsaker til slutt kansellert.

Grunnet værforholdene var det ingen mulighet til å ombooke passasjerene til andre flyselskap.

Det ble satt opp et erstatningsfly påfølgende dag som klager med følge fikk plass på.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian mener det ikke kan kreves av flyselskapene å til enhver tid ha tilgjengelige erstatningsfly, reservecrew og ingeniører på alle destinasjoner, da dette vil påføre flyselskapet en urettferdig økonomisk belastning, i tillegg føre til høyere flybillettpriser.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til mat i ventetiden, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Norwegian Air Shuttle har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har fremlagt forklaring og detaljert dokumentasjon som viser at flyet som skulle operere klagers flyvning ble omdirigert og senere kansellert som følge av vind og glatt rullebane ved Tromsø lufthavn.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)