

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter ved omdirigering av fly. Klager mistet sin videreforbindelse, og kjøpte nye billetter med annet flyselskap.

### Dato

15.08.2017

### Saksnummer

2016-01095

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY532 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 14. september 2016 kl. 08.20. Flyvningen ble omdirigert til Rygge (RYG), og klager mistet følgelig sin videreforbindelse fra Oslo lufthavn til Alta (ALF) med Norwegians flyvning DY320 kl. 11.20.

Norwegian fremsatte tilbud om ombooking med neste flyvning til Alta kl. 19.45 med ankomst 21.45. Så sen ankomst hadde imidlertid forringet store deler av klagers hensikt med reisen, og klager valgte å bestille nye flybilletter med SAS, og ankom Alta kl. 14.15.

Norwegian har tidligere avslått klagers krav og begrunnet avslaget med at det var tåke som forårsaket omdirigeringen. Klager anfører imidlertid at hovedårsaken til omdirigeringen var at flyet hadde tekniske problemer. På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med SAS på kroner 2 256,10. Dersom kravet ikke skulle føre frem, har klager fremsatt et subsidiært krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY523 fra Stavanger til Oslo 14. september 2016 ble omdirigert til Rygge på grunn av tåke ved Oslo lufthavn denne dagen. Flyet hadde sirkulert over Oslo lufthavn i påvente av bedre sikt, men måtte omdirigeres til Rygge for å fylle drivstoff. Det var svært dårlig sikt ned mot 300 meter. Flyet landet på Oslo lufthavn en time og 13 minutter forsinket.

Klager rakk ikke sin videreforbindelse med Norwegians flyvning DY320 fra Oslo til Alta. Han ble tilbudt ny flyvning kl. 19.45, men valgte å ikke benytte seg av dette tilbudet.

Værsituasjonen på Oslo lufthavn oppstod på morgenen, og det var få andre tiltak selskapet kunne fattet for å minimere forsinkelsen på klagers flyvning DY532.

Norwegian viser til fremlagt værrapport, Movement Log og melding fra operasjonssentralen.

Dårlige værforhold som medfører uregelmessigheter må anses som ekstraordinære omstendigheter. Norwegian gjorde rimelige tiltak ved å booke klager om til en annen flyvning senere på dagen. Da passasjerer ikke benyttet seg av dette tilbudet, har han etter Norwegians syn pådratt seg en unødvendig kostnad som han selv må bære. Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av flybilletter med SAS eller standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY532 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 14. september 2016 kl. 08.20 ble omdirigert til Rygge (RYG). Klager mistet følgelig sin videreforbindelse fra Oslo lufthavn til Alta (ALF) med Norwegians flyvning DY320 kl. 11.20.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

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.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at omdirigeringen skyldtes tett tåke på Gardermoen, som førte til at flyet ikke kunne lande. Nemnda mener at værforholdene her må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager hadde gjennomgående billett, og flyselskapet plikter da å tilby omruting eller refusjon i et slikt tilfelle. Norwegian tilbød klager omruting med ny flyvning samme dag kl. 19.45. Klager ønsket ikke benytte seg av dette tilbudet, og har anført at jobbdagen da ville vært borte. Nemnda mener at klager i dette tilfellet er tilbudt en rimelig omruting. Klager må derfor selv dekke ekstrautgiftene til nye billetter med SAS.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)