

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved kansellering. Dårlige værforhold.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-00970

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1340 fra Trondheim (TRD) til London Gatwick (LGW) 23. juni 2016 kl. 18.00. Klager sørget selv for ny returreise med D82802 fra Oslo lufthavn (OSL) til London Gatwick 25. juni, og reiste med tog fra Trondheim til Oslo 24. juni.

Klager har fremsatt krav om refusjon av enkelte kostnader som allerede har blitt refundert av Norwegian. Klagers gjestående krav er standarderstatning 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 DY1340 fra Trondheim til London Gatwick ble kansellert som følge av dårlige værforhold i London 23. juni 2016. Passasjerene ble booket om til flyvning DY8650 påfølgende dag. Ombookingen av passasjerene ble foretatt 23. juni. Klager ønsket ikke å benytte sine flybilletter, og har fått refundert disse kostnadene.

Tordenvær forårsaket uregelmessigheter på Gatwick denne dagen. Nesten alle ankomster og avreiser ble gitt nye avgangstider (slots) da værforholdene medførte restriksjoner. Norwegian har base for kabinbesetning i både Trondheim og London, men på grunn av uregelmessighetene oppstod det flere forsinkelser og all ekstrabesetning hadde blitt tilkalt. Forsinkelser og kanselleringer var ikke til å unngå.

Hverken "wet lease" eller kjøp av flybilletter med andre flyselskap var gode tiltak i denne situasjonen, da værforholdene påvirket alle selskaper.

Dårlige værforhold er ifølge EU-forordning 261/2004 en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning.

## Nemnda bemerkar

DY1340 fra Trondheim til London Gatwick 23. juni 2016 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.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon i saken, legger nemnda til grunn at kanselleringen skyldtes "thunderstorm" i London den aktuelle dagen. Det er opplyst at værforholdene skapte store problemer på Gatwick hele dagen, som rammet både avganger og ankomster, og kanselleringer var uunngåelig. Nemnda mener værforholdene her må anses som ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda kan derfor ikke se at klagerne har rett til standarderstatning etter forordningen.

Når det gjelder klagers krav om dekning av utgifter til hotell, transport og alternative flybilletter, er disse utgiftene refundert til klager av Norwegian. Nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)