

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning.

### Dato

16.05.2023

### Saksnummer

2022-02792

### Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med Norse Atlantic Airways fra Oslo til Orlando 26. – 29. september 2022. Klager mottok melding om kansellering av utreisen den 24. september 2022. Kanselleringen er begrunnet med tropisk storm. Klager viser til dokumentasjon på at flytrafikken gikk som normalt den dagen, og mistenker at flyavgang ble kansellert av kommersielle årsaker, og ikke av sikkerhetsmessige årsaker. Klager påpeker at den tropiske stormen ikke var forventet før 28.september 2022, og at Orlando flyplass stengte den dagen kl.11:30.

Klager ba om å bli ombooket med andre selskap den 26. september, og påpeker at både Lufthansa og KLM opererte som planlagt. Klager ble tilbudt ny flyavgang den 29. september, som også ble kansellert, og deretter den 3. oktober. Klager ba om refusjon av sin billett.

Klager er blitt tilkjent kr. 2000 fra sitt forsikringsselskap til dekning av ekstra utgifter. Klager har mottatt full refusjon av tur-returbilletten med Norse Atlantic Airways.

Klager krever standarderstatning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kansellering av flyvning med Norse Atlantic Airways flight NO81 den 26. september 2022 fra Oslo til Orlando, skyldtes ekstremvær utenfor selskapets kontroll. Det vises til vedlagt uttalelse fra Floridas guvernør som advarer mot den varslede orkanen.

Varsel om kansellering ble sendt ut den 24. september 2022. Til å begynne med ble passasjerene på bookingen flyttet over til tilsvarende flyvning den 29. september 2022. Denne flyvning ble også kansellert av samme årsak og klager ble flyttet til ny avgang den 3. oktober 2022. Klager ba om at booking ble kansellert. Klager ble tilbudt voucher

som følge av at klager ikke ble besvart innen rimelig tid etter at klager ble informert om kanselleringen, noe klager har avslått. Billetten er refundert i sin helhet.

Forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, og som et resultat er selskapet ikke forpliktet til å betale erstatning i henhold til Regulation (EC) 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at NO81 fra Oslo til Orlando den 26. september 2022 ble kansellert.

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 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.

Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - viser til tilsvarende sak behandlet i FLYKN-2022-2466, som gjelder samme problemstilling. Tilsvaret fra Norse Atlantic inneholder generell informasjon om situasjonen den 24. september 2022, men ingen forklaring eller dokumentasjon over hvor lenge ekstremværet eller unntakssituasjonen varte. Klagers flyvning var to dager senere, den 26. september 2022, og nemnda mener at det ikke i tilstrekkelig grad er dokumentert at nettopp klagers flyvning måtte kanselleres grunnet værforholdene. Selskapet har heller ikke kommentert klagers anførsler om at andre flyselskaper fløy til Orlando som normalt. Nemndas flertall mener derfor at flyselskapet i dette tilfellet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning på 600 EUR.

Mindretallet – bransjerepresentantene – mener at flyselskapet har dokumentert ekstraordinære omstendigheter i tilstrekkelig grad.

Norse Atlantic har anført at passasjerene ble flyttet over på tilsvarende flyvning den 29. september og at også denne flyvningen ble kansellert av samme årsak. Klager skal da ha blitt flyttet til ny avgang den 3. oktober.

Nemnda påpeker at EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvingen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2: «Enhver ny rett til kompensasjon i henhold til artikel 7 gjelder for den omlagte flyavgang,

der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11).

Nemnda finner det imidlertid allment kjent at den aktuelle orkanen hadde truffet Florida da flyvningen den 29. september skulle gå. Nemnda mener derfor at denne kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Bransjerepresentant Benum fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norse Atlantic Airways utbetaler 600 EUR i standarderstatning til klager for den kansellerte avgangen den 26. september 2022.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)