

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01382

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY387 fra Tromsø (TOS) til Oslo lufthavn (OSL) 20. februar 2017. 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 DY387 fra Tromsø til Oslo 20. februar 2017 ble kansellert som følge av radarproblemer i Tromsø. Problemene varte til neste morgen. Luftrommet ble stengt i flere timer, og flere flyvninger, blant annet forutgående flyvning, ble omdirigert til Bodø. Passasjerene ble booket om til DY8403 påfølgende dag kl. 11.25.

Dårlige værforhold og luftromsrestriksjoner utgjør etter Norwegians syn en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand, og selskapet anfører videre at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY387 fra Tromsø til Oslo 20. februar 2017 ble kansellert.

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.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at kanselleringen skyldtes feil ved radaren i Tromsø. Dette er ikke et forhold Norwegian kunne påvirke. Når et luftrom stenger i flere timer, vil dette medføre en rekke følgeforsinkelser og endrede avgangstider. Etter nemndas syn skyldtes kanselleringen ekstraordinære forhold.

Radarfeilen og følgene av denne kunne etter nemndas syn ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)