

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til nye flybilletter ved forsinkelse. Værforhold.

### Dato

28.06.2019

### Saksnummer

2018-04550

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY402 fra Oslo lufthavn (OSL) til Ålesund (AES) 1. juli 2018 kl. 07.45. Underveis i flyvningen ble det gitt informasjon om at det var umulig å lande i Ålesund, og at flyvningen måtte returnere til Oslo. Det var heller ikke mulig å lande på andre flyplasser i nærheten.

Da passasjerene ankom Oslo måtte de vente en stund i flyet. Etter at passasjerene hadde hentet bagasjen sin, fikk de beskjed om at Norwegian ikke lenger hadde ansvar for dem da de hadde hentet bagasjen. Alle fly, tog og andre transportmidler var utsolgt til Ålesund de neste to dagene, og Norwegian kunne ikke bistå med annen transport. Etter flere timer bestemte klager seg for å kjøpe ny billett til Molde neste dag, da hun ikke hadde andre muligheter. Kort tid etter fikk hun beskjed om at Norwegian hadde ordnet buss fra Oslo til Ålesund om kvelden 1. juli.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av sine ubenyttede flybilletter til Molde 2. juli til kroner 629.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY402 fra Oslo til Ålesund 1. juli 2018 ble underveis i flyvningen omdirigert tilbake til Oslo. Bakgrunnen for dette var tett tåke ved Vigra flyplass, som gjorde at flyet ikke kunne lande der. Molde lufthavn var også stengt, så dette var ikke en mulighet. I dette tilfellet var det tale om kraftig "sea fog" som gjorde det umulig å lande.

Som følge av problemer med å finne nok fly til alle, ble passasjerene informert om at det ikke var noen tilgjengelige flyvninger denne dagen, og at de som ønsket det kunne

bookes om til Molde. I løpet av dagen ble det organisert busser som kjørte fra flyplassen til Ålesund om ettermiddagen 1. juli 2018, samt én buss som kjørte morgenen etter.

Passasjerer kjøpte en billett med Norwegians flyvning DY436 til Molde 2. juli 2018. Passasjerer reiste ikke med denne flyvningen, men ble i stedet med bussen som gikk 2. juli. Klager har mottatt full refusjon av flybilletten hun kjøpte.

Norwegian har anført at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY402 fra Oslo til Ålesund 1. juli 2018 ble underveis i flyvningen omdirigert tilbake til Oslo. Klager ble til slutt tilbudt busstransport til Ålesund samme kveld.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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 nummer 3 og 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 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.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen tett tåke ved flyplassen i Ålesund denne dagen. Flyplassen var stengt, og det var heller ikke mulig å lande i Molde, slik at klagers flyvning måtte returnere til Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å sette opp busstransport til Ålesund. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Klager har tidligere mottatt refusjon av sine ubenyttede flybilletter til Molde, og nemnda kan ikke se at klager har krav på ytterligere kompensasjon på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Joachim Sponheim (SAS)