

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

19.12.2019

### Saksnummer

2019-00867

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY612 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 3. februar 2019 kl. 13.20. Han og reisefølget hadde kommet med et fly fra London, og ved ankomst på Oslo lufthavn ble de informert om at flyvningen fra Oslo til Bergen var kansellert. Klager ringte straks til Norwegians kundesenter, samt at han logget seg inn på bestillingen sin via Norwegians nettside og mobilapplikasjon. Klager fikk ikke kontakt med selskapet på telefon, og på nettsiden så han at alle fly fra Oslo til Bergen denne dagen var fulle. Det var heller ingen representanter til stede i Norwegians skranke ved Oslo lufthavns utenlandsterminal, og klager gikk deretter ned til en annen skranke. Her var det svært lang kø.

Begge klagerne var nødt til å ankomme Bergen senest samme kveld. De gikk derfor og kjøpte billetter med SAS til kroner 5 296 for to passasjerer. Før han gjorde dette, sjekket klager om det var ledige billetter med toget til Bergen, noe det ikke var.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer, samt refusjon av sine utgifter til nye billetter med SAS til kroner 5 296.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY612 fra Oslo til Bergen 3. februar 2019 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes at forutgående flyvning fra Stockholm til Bergen, DY841, ble påvirket av værforholdene i Stockholm denne dagen. Snø ved Arlanda flyplass medførte at sektor DY841 ble tildelt flere slots (avgangstider), og dette påvirket flyplanen til flymaskin LN-DYC videre denne dagen.

Klager har valgt full refusjon av sin ubenyttede Norwegian-billett.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet 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 og om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY612 fra Oslo til Bergen 3. februar 2019 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.

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 at forutgående flyvning fra Stockholm til Bergen ble forsinket som følge av vanskelige værforhold ved Arlanda denne dagen. Dette påvirket den såkalte "flyveplanen" til maskin LN-DYC. Klagers flyvning ble derfor kansellert som en konsekvens av disse forsinkelsene.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda kan heller ikke se at kanselleringen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klager har derfor ikke rett til standarderstatning.

Klager kjøpte nye billetter med SAS og har anført at det var lang kø hos Norwegian. Norwegian har opplyst at berørte passasjerer ble tilbudt omruting dagen etter. Nemnda mener at det etter forholdene var et tilstrekkelig omrutingstilbud. At klager måtte tilbake samme kveld og derfor valgte å kjøpe egne billetter med SAS, er noe klager selv må dekke.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

