

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon eller standarderstatning ved kansellering.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00747

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY123 fra Stavanger (SVG) til Bergen (BGO) 27. mars 2017 kl. 08.00. Han skulle delta i et møte i Bergen denne dagen, og hadde av denne grunn bestilt flyvning med tidlig avreise fra Stavanger.

Kl. 06.00 mottok klager en tekstmelding om at flyvningen var i rute, og han sjekket inn og dro til flyplassen. Kl. 07.00, da klager hadde ankommet flyplassen, mottok han en tekstmelding om at flyvningen var kansellert og at han var booket om til ny flyvning kl. 14.30. Klager ville kommet for sent til sitt møte, og bestilte nye billetter med SAS kl. 08.00 til kroner 2 299. Han beholdt sin returreise med Norwegian kl. 16.40.

Klager har fått sin utreisebillett refundert av Norwegian. Han har fremsatt krav om refusjon av prisforskjellen mellom denne billetten og den nye SAS-billetten til kroner 2 299, subsidiært standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Til Norwegians tilsvaer har klager bemerket at han ikke ble tilbudt forpleining. Han viser også til at alle andre flyvninger gikk fra Bergen og Stavanger i det nevnte tidsrom, og det var ikke var tåke eller dårlig v  r denne dagen. Til Norwegians spørsmål om dokumentasjon av m  te i Bergen, viser klager til at møteinnkallingen inneholder konfidensiell informasjon, og derfor ikke kan fremlegges.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY123 ble kansellert som følge av tåke i Stavanger og Bergen denne dagen.

Alle berørte passasjerer ble booket om til en senere avgang samme dag. Klager anfører at han måtte rekke et møte i Bergen denne dagen, og Norwegian har bedt om at dokumentasjon som bekrefter dette blir fremlagt av klager.

Norwegian anfører at de traff alle rimelige tiltak for å få sine passasjerer frem til planlagt destinasjon denne dagen. Værforholdene i Stavanger og Bergen ga imidlertid begrensede muligheter. Passasjerene ble tilbudt forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004.

Norwegian anfører at tåke er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerket

Norwegians flyvning DY123 fra Stavanger til Bergen 27. mars 2017 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., 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.

Nemnda mener at tåke og de dårlige værforholdene den aktuelle dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Når det gjelder opplysningene om at andre fly kunne ta av, legger nemnda ikke avgjørende vekt på dette, da det vil kunne avhenge av vekt, flytype mv. Følgene av værforholdene kunne ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener videre at tilbudet om omruting av klager senere samme dag etter omstendighetene måtte anses som tilstrekkelig.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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