

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00493

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist med DY0776 fra Oslo til Trondheim den 29. januar 2016 kl. 22.00.

Grunnet dårlig vær på Værnes Lufthavn fikk ikke flyet landet, og måtte derfor returnere til Gardermoen.

Klager tok inn på hotell etter anbefaling fra Norwegian, og ble ombooket til DY6076 den påfølgende dag 30. januar kl. 09.00. Dessverre ble den nye avgangen med Norwegians flyvning DY6076 utsatt til kl. 16.00. Klagers formål med turen var å delta på et seminar som startet kl. 12.00 i Trondheim 30. januar. Da den nye flyvningen ble såpass forsinket, ville ikke klager rukket det planlagte seminaret og kansellerte derfor reisen.

Klager krever erstatning for de utgiftene som ble betalt på forhånd, men som ikke klager fikk benyttet seg av, herunder kostnader til hotell, seminar, kick-off og hotell på Gardermoen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DY0776 fra Oslo til Trondheim 29. januar ble forsinket grunnet dårlig vær på Værnes.

Klager ble automatisk booket om til rescue flight neste dag, DY6076, med oppsatt avgang kl. 09.00, men avgangen ble utsatt til 15.30. Passasjerene skal ha blitt informert om senere avgang via SMS kl. 06.56. Grunnet den sene avgangen valgte klager å avbryte reisen.

Årsaken til den senere avgangen var at maskinen som skulle operere denne flyvningen, LN-NOO, måtte utføre sitt opprinnelige program for dagen, for ikke å berøre andre planlagte avganger. Norwegian hadde begrenset med ekstra kapasitet den dagen, på grunn av værforholdene i Norge 29. januar. Andre destinasjoner i Europa var også

påvirket av forsinkelser og omdirigeringer grunnet værforhold. Selskapet viser til vedlagt artikkel fra NRK som omtaler stormen Tor 29. januar.

Selskapet viser også til vedlagt Movement Log.

Klager stiller spørsmålstegn til hvorfor de ikke ble booket om til en avgang kl. 08.55, som ifølge klager ikke skulle være fullbooket.

I situasjoner hvor ombooking er nødvendig, booker Norwegian passasjerene om til neste ledige avgang. Norwegian gjorde her rimelige tiltak ved å sette opp rescue flight for å transportere samtlige passasjerer som var berørt til Trondheim.

Dersom det på et tidspunkt var noen ledige billetter på en tidligere avgang beklager selskapet at klager ikke automatisk ble booket om til denne. Det ville dog vært en utfordring da ikke alle passasjerene på tidligere kansellerte avgang 29. januar ville fått plass på denne avgangen. Norwegian som flyselskap vil alltid gjøre sitt beste for å få passasjerene frem til sin destinasjon så tidlig som mulig. Klager står også fritt til å velge en annen ombooking enn det som var tilbudt. I dette tilfelle har flere passasjerer som opprinnelig var booket på rescue flight DY6076, selv tatt initiativ til å booke seg om til DY744 med avgang 08.55.

Faktum i saken er at klager valgte å kansellere hele reisen, og som en følge ikke fikk benyttet seg av det forhåndsbestilte arrangementet.

Klager har fått innvilget refusjon av utgifter til hotell fra 29. til 30. januar med 795 kroner, som er ansett som en del av forpleining etter EU-forordning 261/2004. Klager har også fått refundert ubenyttede flybilletter med 597,98 kroner.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapene unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstra utgifter. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU-kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. Dårlig værforhold som medfører uregelmessigheter er ansett å være ekstraordinær omstendighet i henhold til EU-forordning 261/2004.

Da kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, herunder værforholdene, avviser Norwegian på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av det forhåndsbestilte arrangement.

### **Nemnda bemerker**

DY776 fra Oslo til Værnes den 29. januar 2016 med avgang kl. 22.00 fikk ikke landet på Værnes grunnet dårlig vær, og måtte returnere til Gardermoen. Reisen ble kansellert.

Det ble satt opp en "rescue-flight" til Værnes, DY6076, påfølgende dag kl. 09.00. Denne avgangen ble imidlertid forsinket til kl. 15.30, da maskinen som skulle operere måtte utføre sitt opprinnelige program for ikke å berøre andre avganger. Nemnda mener at årsaken til forsinkelsen av rescue-fligheten ikke er tilstrekkelig dokumentert.

Etter nemndas syn har ikke Norwegian godtgjort at alle rimelige tiltak var truffet for å unngå forsinkelsen. Klager har dermed krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Norwegian har tilbudt klager refusjon av hotellutgifter på kroner 795, samt utgifter til flybilletter på kroner 597,98. Det er dokumentert at flybillettene er refundert. Når det gjelder hotellutgiftene, hevder klager at han ikke har mottatt erstatning, og nemnda kan ikke se at Norwegian har dokumentert at utgiftene er refundert. I den grad hotellutgiftene ikke er betalt, anbefaler nemnda at dette gjøres.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager, samt refunderer hotellutgifter i Trondheim.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)