

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om symbolsk erstatning som følge av kundebehandling.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00514

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo Lufthavn (OSL) til Bardufoss (BDU) med Norwegians flyvning DY338 4. februar 2016 kl. 20.45. Flyvningen ble omdirigert til Tromsø på grunn av tåke i Bardufoss. Flyvningen landet i Tromsø rundt midnatt.

Fra klagers synspunkt virket det som om kabinpersonalet gjorde alt de kunne for relevant og rask transport tilbake til Bardufoss. Videre må passasjerene vente lenge på bagasjen, og klager observerte at Norwegians crew forlot flyplassen. På dette tidspunktet visste ingen av passasjerene hva som ville skje videre.

Etter en stund dukket det opp et par busser, og det er stor forvirring om hvor bussene skal kjøre. Klager anfører at ingen på flyplassen var i stand til å bistå. Ombord fikk klager beskjed av bussjåføren om at ingen passasjerer ble transportert til Finnsnes. Klager tok ansvar og bestilte drosjer for passasjerene som skulle til Finnsnes og omegn. Passasjerene måtte vente i en halvtime i svært kaldt vær. Klager ankom Finnsnes på morgenkvisten.

Klager krever at Norwegian overfører kr. 1 000 til seg selv og alle passasjerene ombord på DY338 som følge av dårlig kundebehandling.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY338 fra Oslo til Bardufoss måtte omrutes til Tromsø på grunn av dårlig vær i Bardufoss. Det ble satt opp busser som kjørte de berørte passasjerene videre til Bardufoss. Passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tiltak som innleie av fly og mannskap ble vurdert, men i dette tilfellet ville ikke dette forhindret forsinkelsen.

Flyselskapet er unntatt fra forpliktelsene til å betale kompensasjon eller ekstrautgifter dersom uregelmessigheten er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet. Hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse fra flyselskapet må anses for å være ekstraordinære omstendigheter. Alle krav vurderes i henhold til EU-kommisjonens retningslinjer om ekstraordinære omstendigheter. Dårlige værforhold er ansett for å være en ekstraordinær omstendighet.

Norwegian gjorde sitt ytterste for å få passasjerene transportert så raskt som mulig til bestemmelsesstedet. Flyselskapet kan kun sørge for at passasjerene kommer frem til flyvningens endelige bestemmelsessted, i dette tilfellet Bardufoss flyplass. Det er videre sedvanlig og normalt at flymannskapet ikke er med på bussturen. De har lovregulerte hviletider og ville ikke hatt noen funksjon på en buss.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om erstatning på kr. 1 000, samt eventuell EU-kompensasjon dersom dette blir vurdert.

### **Nemnda bemerker**

DY338 fra Oslo Lufthavn (OSL) til Bardufoss (BDU) 4. februar 2016 kl. 20.45 måtte omdirigeres til Tromsø på grunn av tåke i Bardufoss.

Klager har opplyst at han landet i Tromsø rundt midnatt. Passasjerene ble fraktet med buss videre til Bardufoss.

Klager skulle til Finnsnes, og er kritisk til at Norwegian ikke sørget for bussforbindelse helt frem dit. Slik nemnda forstår klager, gikk siste buss fra flyplassen kl. 23.00. Dette er ikke kommentert av Norwegian. Klager måtte ta taxi for å komme frem til Finnsnes.

Nemnda anser det sannsynlig at siste rutebuss var gått da bussen ankom Bardufoss rundt midnatt. Flyselskapet kan imidlertid ikke være ansvarlig for disse utgiftene, da det ikke er noen hjemmel for ansvar i dette tilfellet. Forsinkelsen skyldtes værforholdene, og nemnda kan ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått ved rimelige tiltak fra flyselskapets side.

Når det gjelder påstandene om manglende informasjon, kan nemnda ikke se at de gir tilstrekkelig grunnlag for et krav mot flyselskapet. Det er heller ikke tilstrekkelig grunnlag for annen erstatning mot selskapet.

### **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)

Anne-Kathrine Sand (SAS)