

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

28.05.2014

### Saksnummer

013/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Molde den 15. november 2013 kl. 22:00 med DY432. Flyet kunne ikke lande i Molde grunnet dårlig vær og ble omdirigert til Ålesund. Da det ikke fantes busser i Ålesund som kunne frakte passasjerene til Molde måtte flyet returnere til Oslo.

Klager forstår at værforhold kan være ekstraordinære, men at det ikke var satt opp nok busser i Ålesund mener hun er innenfor Norwegians kontroll.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av telefonutgifter og drosjeutgifter fra Gardermoen til hjemsted. Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY432 ble kansellert og omdirigert til Oslo Lufthavn som følge av dårlige værforhold. Det vises til fremlagt rapport.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike

omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter, samt tilbudt å refundere telefonkostnader.

Norwegian kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet ikke kunne lande i Molde pga. dårlig vær.

Norwegian har opplyst at Norwegian og andre selskaper tidligere på dagen hadde benyttet Ålesund som alternativ, men at det nå ikke lenger var mulig å oppdrive flere busser som kunne frakte passasjerene fra Ålesund til Molde. Norwegian besluttet derfor å returnere til Oslo.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke kan forventes at Norwegian skulle ha busser stående i Ålesund/tilgjengelig i Ålesund for det tilfelle at de ikke kunne lande i Molde.

Norwegian fløy fra Oslo, og de må ha på det tidspunkt ha ansett det sannsynlig at de kunne gå ned i Molde.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at kanselleringen ikke kunne unngås selv om Norwegian hadde truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen.

Dersom passasjerer velger omruting, plikter flyselskapet å tilby hotellovernatting dersom det er nødvendig. For passasjerer i rimelig avstand til flyplassen, vil hotell vanligvis anses som nødvendig. Tilbys hotellovernatting, vil man få refundert utgifter til transport til hotellet og tilbake til flyplassen med rimeligste tilgjengelige transportmiddel.

Klagerne valgte ikke omruting på flyplassen. De kansellerte senere reisen. Nemnda er av den oppfatning at klagerne ikke har rett til refusjon av drosjeutgifter.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*