

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av mellomlegg mellom opprinnelig og ny flybillett ved kansellering.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2018-00046

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82807 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 30. desember 2016 kl. 18.10. Flyvningen ble kansellert. Klager kontaktet Norwegian på telefon, hvor hun ble lovet dekning av alle utgifter til nye flybilletter. Hun fortalte at British Airways hadde en billett igjen til kroner 4 586.

Klager ble tilbudt ny flyvning mandag 2. januar 2017. Dette var ikke aktuelt for klager, da hun skulle være i London i forbindelse med nyttårsfeiring.

Klager har fremsatt krav om dekning av mellomlegget mellom sin billett med Norwegian og sin nye billett til kroner 3 587.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82807 fra Oslo til London 30. desember 2016 ble kansellert som følge av tåke og dårlig sikt i London.

Værforholdene er ofte svært skiftende og uforutsigbare. Flyselskapet prøver alltid å gjøre sitt beste for å unngå uregelmessigheter, samt minimere konsekvensene uregelmessigheter medfører.

Klager valgte å avbryte reisen og fikk full refusjon av sin Norwegian-billett til kroner 1 149. Hun krever nå at Norwegian dekker mellomlegget mellom sin opprinnelige og nye flybillett.

Etter en kansellering vil flyselskapet forsøke å booke om berørte passasjerer i henhold til EU-forordning 261/2004. Passasjerene plikter ikke å akseptere flyselskapets tilbud om alternativ transport eller ombooking. Dersom tilbudet ikke aksepteres, vil passasjerenes

ubenyttede billett refunderes. Da klager valgte full refusjon, er kontrakten med flyselskapet brutt.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag ethvert krav om standardkompensasjon. Videre vil flyselskapenes ansvar etter luftfartsloven § 10-20 være begrenset dersom hendelsen er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, og Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av nye flybilletter.

### **Nemnda bemerket**

Norwegians flyvning D82807 fra Oslo til London 30. desember 2016 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 kanselleringen.

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. Kanselleringen gir etter ikke rett til standarderstatning.

Klager ble tilbudt omruting først tre dager senere, den 2. januar. Nemnda er av den oppfatning at dette etter omstendighetene ikke er et tilstrekkelig omrutingstilbud. Det fantes billetter med andre flyselskap, som klager også kjøpte. Klager har videre opplyst at hun på telefon ble lovet at Norwegian skulle dekke utgiftene, men at flyselskapet senere gikk tilbake på dette. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler til klager mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett til kroner 3 587.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager en kompensasjon på kroner 3 587.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

