

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00988

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY8402 fra Oslo lufthavn (OSL) til Kristiansand (KRS) 10. februar 2018 kl. 06.00. Flyvningen ble kansellert. Klager anfører at han ikke fikk informasjon om kanselleringer utover samtaler med de som jobbet med bagasjen.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY280 fra Oslo til Kristiansand 9. februar 2018 ble kansellert som følge av værforholdene i Kristiansand denne dagen. Det var glatte rullebaner i kombinasjon med sidevind. Det ble innført restriksjoner på flyplassen på grunn av "low braking action on runway", hvilket betyr at tilstanden på rullebanens overflate (friksjon) gir dårligere grep, som igjen påvirker flyets begrensninger i sidevind fordi bremselengden økes. Dette medfører at det vil være lengre tid mellom hver avgang og landing.

Når det innføres slike restriksjoner vil kapteinen informeres, og må deretter vurdere situasjonen. Selv om andre fly har landet og tatt av i samme tidsrom, er det flere faktorer som spiller inn. I dette tilfellet ble situasjonen vurdert slik at det ikke var mulig å lande av sikkerhetsmessige årsaker.

Norwegian informerte sine passasjerer om kanselleringen og arrangerte forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Berørte passasjerer ble tilbudt ombooking eller full refusjon. Klager har mottatt refusjon av sin ubenyttede billett til kroner 780.

Klager kjøpte seg ny billett (bookingreferanse VC2VKW) for en såkalt "rescue flight" 10. februar 2018 fra Oslo til Kristiansand, DY8402. Flyvningen ble ikke gjennomført da det

etter hvert ble organisert to busser som kjøpte passasjerene fra Oslo til Kristiansand 9. februar. Betalt pris på kroner 2 239 ble automatisk refundert til klager.

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 klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager skulle opprinnelig reise med Norwegians flyvning DY280 fra Oslo til Kristiansand 9. februar 2018. Denne flyvningen ble kansellert. Klager kjøpte deretter billett med Norwegians flyvning DY8402 fra Oslo til Kristiansand dagen etter, den 10. februar 2018 kl. 06.00. Denne flyvningen ble også kansellert.

Norwegian har fremlagt dokumentasjon for vanskelige værforhold den 9. februar 2018. Når det gjelder flyvningen den 10. februar 2018 - som klager kjøpte billett til - er det ikke redegjort nærmere for hvorfor denne ble kansellert. Norwegian har i denne forbindelse kun opplyst at det ble satt opp busser til Kristiansand. Norwegian har ikke opplyst om klager fikk tilbud om plass på bussen til Kristiansand.

Klager har opplyst at han ikke fikk noen beskjed om kanselleringen fra Norwegian, og at han fikk vite det tilfeldig fra bakkemannskapet som jobbet med bagasjehåndteringen.

Nemnda kan ikke se at Norwegian har godtgjort at kanselleringen av flyvningen 10. februar 2018 skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått.

Klager har derfor krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)