

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning. Fly omdirigert til annen lufthavn grunnet vær. Manglende transport fra ny lufthavn til opprinnelig lufthavn.

### Dato

26.09.2024

### Saksnummer

2024-00122

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Wizz Air fra Stavanger med W68146 kl. 18:25 med ankomst Kaunas kl. 21:25 den 25. desember 2023. Ombord på flyet fikk klager beskjed om at flyvningen måtte omdirigeres til flyplassen i Riga (Latvia) på grunn av værforholdene i Kaunas (Litauen). Klager fikk beskjed om å ta kontakt med informasjonen etter landing for å få vite hvordan de skulle komme seg til Kaunas. Det ble fortalt at det sannsynligvis ville gå en buss fra Litauen til Riga og deretter fra Riga til Litauen, men dette var ikke garantert, for Wizz Air-agenten tok ikke telefonen.

Klager ventet til kl. 23:30 og ringte da noen slektninger som kunne komme og hente han i Riga. Klager ventet på slektningene på flyplassen og kan bekrefte at det fortsatt ikke hadde kommet noen buss kl. 02:30.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air anfører at W68146 ble omdirigert til Riga i Latvia grunnet vind på flyplassen i Kaunas. Wizz Air mener dette faller inn under kategorien ekstraordinær omstendighet i henhold til EU-forordning 261/2004 og at ingen erstatning skal betales ut.

Wizz Air viser til:

“(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned,

security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.”

Det vises også til EU-forordning 261/2004:

“An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.”

Angående klagers ekstraavgifter grunnet omdirigeringen, som f.eks. mat/drikke og transport til opprinnelig destinasjon, ber Wizz Air om at klager videresende alle relaterte fakturaer/kvitteringer, som tydelig viser detaljene om reisens destinasjon og ankomst, tid og beløp for utgiftene (tog, taxi, flybillett etc.), slik at Wizz Air kan fastsette en eventuell kompensasjon. Uten dette vil Wizz Air ikke kunne utbetale.

### **Nemnda bemerkar**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7. Det følger videre av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3 og blant annet EU-domstolens avgjørelse i C-74/19 at et flyselskap som påberoper seg en ekstraordinær omstendighet bare er fritatt fra plikten til å betale standarderstatning der de har «adopted appropriate measures» for å unngå konsekvensene av de ekstraordinære omstendighetene. I dette ligger en plikt til å forsøke å omrute passasjerer med eget eller andre flyselskaper.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand 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.

Wizz Air viser til at omdirigeringen skyldtes værforholdene på flyplassen i Kaunas (vind). Wizz Air har imidlertid ikke dokumentert værforholdene. Fremlagt METAR-rapport er for en annen flyplass. Wizz Air har blitt forespurt om å laste opp korrekt METAR-rapport, men har ikke respondert på dette. Klager har videre anført at han ikke fikk noen hjelp på flyplassen i Riga. Han måtte selv ordne med transport til Kaunas ved å bli hentet av noen slektninger.

Nemnda har basert på ovenstående kommet frem til at Wizz Air ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har rett på standarderstatning på 250 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 bokstav a).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 250 EUR til klager.

**Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)