

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

27.02.2018

### Saksnummer

2017-01101

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1699 fra Marrakech (RAK) til Oslo lufthavn (OSL) 29. april 2017. Flyvningen ble kansellert, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1699 fra Marrakech til Oslo 29. april 2017 ble kansellert. Forutgående flyvning, DY1698, kunne ikke lande i Marrakech som følge av tordenvær. Flyet landet derfor i Agadir. Værradaren viste kraftige tordenbyger over flyplassen, og flyet sirklet over Marrakech i påvente av forbedrede værforhold. Etter en stund tillot været et landingsforsøk, men ved innflyvning var det sterk turbulens og kraftig regn. Det var dermed ikke forsvarlig å lande i Marrakech, og DY1698 ble omdirigert til Agadir.

Etter landing i Agadir ble det fylt drivstoff, og det var klart for å gjenoppta flyvningen til Marrakech. Samtlige passasjerer var redde for å fortsette flyvningen i lys av opplevelsen, og nektet derfor videre flyvning. Alle fikk gå av i Agadir. Maskinen ble fraktet uten passasjerer til sin destinasjon, men som følge av besetningens lovpålagte hviletidsbestemmelser var det ikke anledning til å operere klagers flyvning umiddelbart,

I Marrakech var det ikke mulig å finne hotellrom til alle berørte passasjerer. Det ble derfor bestemt at passasjerene skulle fraktes med buss til Agadir for avgang neste dag. Bussreisen tok om lag to og en halv time. Enkelte reisende klarte imidlertid å oppdrive hotellrom på egen hånd. Disse passasjerene ble flydd, sammen med kabinpersonalet, til Agadir og deretter til Oslo.

Norwegian anfører at tordenbygene utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004. De anfører

videre at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet, blant annet fordi leie av fly og mannskap ikke ville forkortet ventetiden for passasjerene. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1699 fra Marrakech til Oslo 29. april 2017 ble kansellert.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

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

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen kraftige tordenbyger ved innflyvning til Marrakech, slik at flyet til slutt ble omdirigert til Agadir. Landingsforsøket var en skremmende opplevelse for passasjerene, og av sikkerhetsmessige årsaker ble det besluttet at passasjerene skulle forlate flyet i Agadir og bli fraktet videre med buss. Nemnda mener at tordenvær som dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda legger til grunn at en kansellering ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Passasjerene ble tatt hånd om av flyselskapet, og ble booket om til ny flyvning til Oslo påfølgende dag. Nemnda kan heller ikke se at leie av fly og mannskap ville forkortet ventetiden for passasjerene. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standardkompensasjon, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

