

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett ved forsinkelse. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

Dato

31.01.2018

Saksnummer

2017-01127

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med Norwegians flyvning DY747 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) og videre til Nice (NCE) med DY1404 24. april 2017. Flyvningen fra Trondheim ble forsinket flere ganger, og klager fikk beskjed om at billettene kunne kanselleres og at han skulle motta full refusjon. Klager valgte dette, og kjøpte nye billetter med et annet flyselskap.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY747 fra Trondheim til Oslo 24. april 2017 ble forsinket med fire timer og 28 minutter som følge av værforholdene i Oslo. Denne dagen kom det store mengder snø rundt Oslo lufthavn, og samtlige avganger ble forsinket og mer enn femti avganger ble kansellert. I dette tilfellet medførte værforholdene at ventetiden ble for lang for planlagt kabinpersonale.

Full refusjon eller endring til senere tidspunkt gis kun i tilfeller hvor forsinkelsen overstiger fem timer. Klager hadde videreforbindelse som ville medført at forsinkelsen ble enda lenger ved ankomst. I dette tilfellet valgte klager å ikke benytte seg av billettene overhodet, og klagers Norwegian-billetter er i sin helhet refundert.

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. Norwegian avviser på dette grunnlag et eventuelt krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre 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 forsinkelsen det kraftige snøværet i Oslo 24. april 2017. Nemnda mener at snøværet må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Samtlige flyvninger ble forsinket denne dagen. Nemnda mener at en forsinkelse på mer enn tre timer som følge av værforholdene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag. Klager valgte å få billettene med Norwegian refundert, og må da selv bære utgiftene til billetter med annet flyselskap. I den grad Norwegian-billettene ikke er refundert, må dette gjøres.

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)

Gøran Jenssen (Widerøe)