

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved kansellering.

### Dato

12.10.2017

### Saksnummer

2017-00065

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1336 fra Stavanger (SVG) til London - Gatwick (LGW) 30. desember 2016 kl. 19.10. Flyvningen ble kansellert.

Klager måtte kjøpe nye flybilletter, og krever disse refundert. Han har også fremsatt krav om refusjon av hotellovernatting på flyplass og ubenyttet hotellovernatting i London. Hans totale krav beløper seg til kroner 12 220.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1336 30. desember 2016 ble kansellert. Årsaken til kanselleringen var tett tåke og dårlig sikt i London denne dagen. Klager krever nå refusjon av påløpte kostnader. Han har allerede fått refundert sine ubenyttede Norwegian-billetter. Siden klager valgte refusjon, er kontrakten med flyselskapet brutt.

Selskapet anfører at tåke og dårlig sikt er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og klager har følgelig ikke krav på standarderstatning. Norwegian anfører også at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves av dem for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Selskapet avviser på dette grunnlag hele klagers refusjonskrav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1336 30. desember 2016 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen 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 ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at flyvningen ble kansellert på grunn av tett tåke og dårlig sikt på Gatwick den aktuelle dagen. Nemnda mener at dette må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand.

Når det gjelder spørsmålet om kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener det er uklart om Norwegian har truffet alle rimelige tiltak i denne forbindelse. Klager har opplyst at det gikk en flyvning med SAS til London samme kveld, og en flyvning med British Airways til London tidlig neste morgen. Norwegian har ikke kommentert om det var mulig å treffe noen tiltak for å unngå forsinkelse.

Mindretallet, flyselskapenes representanter mener at forsinkelse ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Etter flertallets syn har klager derfor krav på standarderstatning etter forordningen med 250 euro pr. passasjer.

Klager har krevd dekket nye flybilletter på kroner 9 678, hotellovernatting London kroner 1 543 og hotell ved flyplassen kroner 999. Klager har allerede fått refundert ubenyttede billetter på kroner 2 326, som kommer til fradrag. Nemnda bemerker at klager selv valgte å avbryte kontrakten med Norwegian, og han har da ikke krav på forpleining etter forordningen. Flertallet mener likevel at han skal ha erstattet sine utgifter til hotell på flyplassen og ubenyttet hotell i London, da dette er utgifter han er blitt påført.

Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Det er tilfellet i denne saken. Overskytende beløp som kan kreves dekket tilsvarer rundt kroner 5 244.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 5 244 i erstatning, samt standarderstatning på 500 euro.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)