

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

08.08.2012

### Saksnummer

115/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Malaga via Oslo den 12. desember 2011. På Kjevik Lufthavn fikk klager beskjed om at Gardermoen var stengt, og at DY275 fra Kristiansand til Oslo derfor var kansellert. På dette tidspunktet var det 8 timer til DY1804 skulle gå fra Oslo til Malaga kl. 14:50.

I stedet for å råde klager til å komme seg til Gardermoen på egen hånd, ble de informert om at det ville bli satt opp buss. Etter to timers venting gikk bussen. Bussturen tok hele syv timer, og klager ankom Gardermoen først kl. 17:00. Klager ble booket om til neste dag.

Det var på grunn av en nakkeskade at klager i utgangspunktet bestilte flybillett fra Kristiansand til Gardermoen. Syv timer på buss førte til at klager ble sengeliggende den første dagen. Klager tapte derfor to dager av en etterlengtet ferie.

Klager krever standardkompensasjon på kroner 10 000, samt refusjon av ekstraavgifter på til sammen kroner 2 000.

Klager presiserer at klagen ikke gjelder innstillingen av flygningen, men Norwegian håndtering av denne.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY275 fra Kristiansand til Oslo ble kansellert som følge av dårlige værforhold på Gardermoen, glatt rullebane. DY1804 fra Oslo til Malaga ble forsinket en time som følge av de samme værforholdene.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til kanselleringen er utenfor flyselskapets kontroll.

Norwegian har refundert klagers hotell- og matutgifter, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Kristiansand til Oslo, DY275, ble innstilt som følge av værforholdene på Gardermoen. Nemnda er av den oppfatning at hendelsen er å betrakte som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at innstillingen ikke var til å unngå. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Innstillingen førte til at klager ankom Malaga om lag ett døgn forsinket.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig til det endelige bestemmelsesstedet. Norwegian valgte å frakte passasjerene til Oslo med buss for deretter å fly til Malaga. Nemnda har ingen innvendinger til at denne løsning ble valgt i dette tilfellet. Tilsynelatende ville dette bringe passasjerene raskest frem til bestemmelsesstedet.

Bussen tok lengre tid enn forutsatt, og klagerne rakk ikke DY1804 fra Oslo. Klagerne ankom Malaga den påfølgende dag. Flyselskapet er etter luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre flyselskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller dette ikke har vært mulig for dem. Hovedårsaken til forsinkelsen var vanskelige værforhold, og nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at Norwegian har gjort det som med rimelighet kunne forlanges for å minimere problemene for de reisende.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

For så vidt gjelder klagers krav om erstatning av utgifter på 2 000 kroner til mat og innkvartering, har nemnda forstått det slik at Norwegian har erstattet disse.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*