

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

Dato

28.05.2019

Saksnummer

2018-03198

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY615 fra Bergen (BGO) til Oslo lufthavn (OSL) og videre til Ålesund (AES) DY414 med 31. mai 2018. Flyvningen fra Bergen til Oslo ble kansellert, og klager kjøpte nye billetter med SAS til kroner 1 883 for å rekke videreforbindelsen til Ålesund.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med SAS, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY615, operert av flymaskin LN-NGF, ble kansellert som følge av at kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hvile etter forsinkelser forårsaket av dårlig vær ved London - Gatwick denne dagen.

Tett tåke og tordenvær forårsaket restriksjoner ved London - Gatwick, noe som medførte at forutgående flyvning, DY1316, ble forsinket med én time og 51 minutter. Flymaskinen måtte vente på bedre værforhold og ny avgangstid, noe som medførte endring i flyplanen og forårsaket følgeforsinkelser. Flyvning DY1317 hadde en forsinkelse på én time og 46 minutter på den tidligere turnusen. Til slutt ble DY615 kansellert som følge av at kabinpersonalet måtte ha sin lovpålagte hvile.

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. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Passasjerer har fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med SAS. Norwegian har allerede refundert kroner 637 for passasjerens ubenyttede Norwegian-billetter.

Norwegian hadde en rekke ledige plasser fra Bergen til Oslo denne dagen: DY633 kl. 17.00, DY635 kl. 17.40, DY641 kl. 18.20, DY643 kl. 19.30, DY653 kl. 20.30 og DY639 kl. 21.10. Passasjerene hadde videreförbindelse til Ålesund samme dag. Norwegian hadde også en ytterligere flyvning til Ålesund samme dag kl. 21.00, dersom passasjerene hadde valgt å bli ombooket og mistet sin opprinnelige flyvning. Da Norwegian hadde en rekke muligheter til omrute passasjerene, har selskapet avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY615 fra Bergen til Oslo 31. mai 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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 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 kansellert at forutgående flyvninger til og fra London - Gatwick ble forsinket som følge av tett tåke og tordenvær, samt restriksjoner fra flyveledertjenesten. Dette påvirket omsider kabinpersonalets lovpålagte hviletid, og klagers flyvning ble kansellert.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold og påfølgende hviletid må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Norwegian kunne tilby klager en rekke alternative flyvninger for å komme frem til Ålesund samme kveld, mens klager valgte å booke egne billetter med SAS. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda kan ikke se at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Wenche Skeisvoll (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)