

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning samt refusjon av flybillett etter kansellering som følge av askeskyen fra Island.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

260/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning samt refusjon av flybillett etter kansellering som følge av askeskyen fra Island.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett på Norwegians rute DY1800 mandag 19. april kl 06:30 fra Oslo til Malaga. Søndag 18. april mottok klager en sms fra Norwegian som opplyste at hans avgang var kansellert på grunn av askeproblemet.

Avreisedag mandag 19. april mottok klager en ny sms fra Norwegian som sier: «Deres avgang går i henhold til opprinnelig rute 19.04. Norwegian ønsker deg velkommen om bord».

Klager møtte opp på Gardermoen, sjekket inn bagasjen og fikk beskjed om at avgangen var forsinket til kl 07:45.

Ved gaten ble avgangstiden på skjermen hver halvtime flyttet en halv time frem. Etter 5 timer forsvinner fly informasjonen på skjermen, flyet ble kansellert. Klager bestemte seg til slutt for å reise hjem.

Klager mener han er lurt til flyplassen og krever kompensasjon i henhold til gjeldende EU bestemmelser: EUR 250 for flyvninger inntil 1500 kilometer, og inntil EUR 600 for lengre flyvninger.

Norwegian har opplyst at de har refundert billettutgiften. Beløpet er refundert til en konto klager har avsluttet. Klager har ikke mottatt beløpet. Han krever at Norwegian ordner opp.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klager ikke fikk reist som planlagt til Malaga 19. april med DY1800 (senere endret til DY1802), men ber om forståelse for at situasjonen var ekstraordinær.

I dagene etter vulkanutbruddet på Island var det svært mye usikkerhet rundt flytrafikken i Europa, og luftrommet var stengt over lengre perioder. Norwegian gjorde sitt beste for å

avvikle flest mulige avganger når luftrommet periodevis var åpent, men det hersket stor usikkerhet, og det var mye restriksjoner i luftrommet.

DY 1800 19. april 2010 gikk 8 timer og 20 minutter forsinket pga asken. Flyet gikk som DY 1802.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billetter til betalingskortet. Pengene er ikke kommet i retur. Norwegian har bedt klager kontakte sitt gamle kortselskap for å bli enige om hvordan de kan overføre penger til ham.

Da dette er ekstraordinære omstendigheter som er utenfor Norwegians kontroll. Er flyselskapet ikke forpliktet til å betale standardisert EU-kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Det er uklart for nemnda om flygningen ble kansellert eller forsinket. Norwegian har benyttet begge termer. Nemnda legger til grunn at flygningen ble kansellert. Nemnda bemerker dog at klagers rettigheter ikke ville vært større om man hadde lagt til grunn at flygningen ble forsinket.

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. 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.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er forhold utenfor arrangørens kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Situasjonen var uoversiktlig, og nemnda er ikke enig med klager i at Norwegian kan lastes for oppfordre klager til å møte på flyplassen. Flyet gikk da også til bestemmelsesstedet med en forsinkelse på vel 8 timer.

Ved innstilling av en flyvning har passasjeren bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Klager valgte refusjon av billetten. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian har refundert beløpet. Nemnda er enig med Norwegian i at klager må undersøke med sitt tidligere kortselskap hvor pengene har tatt veien. Slike opplysninger kan ikke kortselskapet gi Norwegian.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda 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, Widerøe's Flyveselskap  
Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*