

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett ved kansellering. Snøstorm på USAs østkyst.

Dato

25.09.2018

Saksnummer

2018-00407

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7002 fra New York - John F. Kennedy (JFK) til Oslo lufthavn (OSL) 5. januar 2018 kl. 22.30. Flyvningen ble kansellert. Klager måtte til Oslo snarest, da hun skulle på jobb og delta i et fødselsdagsselskap. Hun kjøpte ny billett med Delta, og har fremsatt krav om refusjon av denne til USD 706,54.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7002 5. januar 2018 skulle betjenes av flymaskin LN-LNI. Flyvningen ble kansellert som følge av værforholdene på USAs østkyst i perioden 4. til 8. januar 2018. Forutgående avgang, DY7002, ble omdirigert til Stewart flyplass grunnet værforholdene.

I tidsrommet 4. til 8. januar 2018 var det kraftig snøstorm på USAs østkyst. Dette påvirket all flytrafikk som skulle operere til og fra denne sektoren. Enorme snømengder og vind gjorde forholdene vanskelig, og det oppstod store driftsforstyrrelser for alle flyselskaper. Omrokering av kabinpersonale og flymaskiner ble gjort for å minimere driftsforstyrrelsene, og reservekapasitet og leie av flymaskiner ble organisert. Det var likevel ikke mulig å unngå forsinkelser og kanselleringer.

Berørte passasjerer ble tilbudt ombooking til annen dag. Klager valgte å bestille billett med annet selskap for å søke refusjon i ettertid. Klager har mottatt refusjon av den ubenyttede Norwegian-billetten til kroner 4 098, samt prisdifferansen for ny billett med Delta. Klager har dermed blitt refundert totalt kroner 5 548. Norwegian vil ikke imøtekomme både refusjon av opprinnelig og ny billett. Dette vil innebære at klager reiste gratis.

Norwegian anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for et eventuelt erstatningsansvar etter EU-

forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser også klagers krav om ytterligere refusjon.

Nemnda bemerker

Klagers reise med Norwegians flyvning DY7002 fra New York - John F. Kennedy (JFK) til Oslo lufthavn (OSL) 5. januar 2018 kl. 22.30 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 mener at værforholdene i dette tilfellet må anses som ekstraordinære omstendigheter. Det vises til at det var store snømengder og vind på østkysten av USA i perioden 4. til 8. januar 2018, som førte til store problemer for flytrafikken. Det flyet som skulle frakte klager, ble omdirigert til Stewart lufthavn. De ekstraordinære omstendighetene kunne ikke vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen.

Norwegian har etter det opplyste refundert klagers billett med Norwegian, og betalt prisdifferansen for klagers nye flybilletter med Delta med kroner 1 450. Klager kan ikke få tilkjent både refusjon av opprinnelige billetter samt nye flybilletter, da det ville innebære at hun reiste gratis. Når det gjelder klagers påstand om at hun ikke har fått dekket full differanse for prisen på de nye billettene på 706,54 USD, viser nemnda til at flybilletten også ser ut til å inkludere en flyreise 23. januar 2018.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)