

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon ved forsinkelse. Snøvær i Oslo 24. april 2017.

### Dato

27.02.2018

### Saksnummer

2017-01246

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) med videreförbindelse til Las Palmas (LPA) 24. april 2017 kl 16.30. Klagers flyvning DY541 fra Stavanger til Oslo lufthavn ble kansellert. De ble booket om til en annen flyvning, men denne flyvningen ble også forsinket, slik at klager ikke rakk sin videreförbindelse til Las Palmas. Klager løp til gate, men da var boardingén stengt. Bagasjen deres var flyttet over til Las Palmas-flyet, men flyet ventet ikke på de resterende tolv passasjerene, selv om de kunne se at det ble stående cirka en halvtime før take-off.

Klager ble tilbudt ny reise til Las Palmas, men valgte å returnere til Stavanger, da han og hans reisefølge er pensjonister og følte at de ikke hadde helse til å vente i timevis på flyplassen.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybilletter med Norwegian, forhåndsbestilt overnatting i Las Palmas og utgifter til transport tur/retur flyplassen i Stavanger fra sitt hjemsted. Hans totale krav beløper seg til kroner 13 064.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY541 fra Stavanger til Oslo lufthavn 24. april 2017 kl. 16.30 ble kansellert som følge av kraft snøfall i Oslo denne dagen. Samtlige avganger ble forsinket og mer enn femti avganger ble kansellert.

Klager ble tilbudt ombooking til DY545 kl. 18.40, men dette var for sent til at klager ville rukket sin videre reise til Las Palmas kl. 18.50. Klager ble derfor tilbudt og godtok ombooking med DY535 kl. 15.00, men også denne flyvningen ble forsinket som følge av snøværet. Klager rakk ikke sin förbindelse til Las Palmas, og valgte å avbryte sin reise i stedet for å bli ombooket til Las Palmas. Han returnerte til Stavanger neste dag med DY522 kl. 07.00.

Klager har fremsatt følgende krav:  
Reise fra hjemsted til Stavanger tur/retur, kroner 564.  
Flybilletter, kroner 6 431.  
Leilighet på Gran Canaria, kroner 6 079.  
Klagers totale krav beløper seg til kroner 13 064.

Norwegian har imøtekommet klagers krav om refusjon av flybilletter og reise til Stavanger lufthavn. Norwegian vil ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utlegg til leilighet eller standardkompensasjon, og viser til EU-forordning 261/2004 og luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY541 fra Stavanger til Oslo lufthavn 24. april 2017 kl. 16.30 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 var falt store mengder snø i Oslo, og en rekke avganger ble forsinket eller kansellert. De ekstraordinære omstendighetene kunne etter nemndas syn ikke vært unngått eller overvunnet, til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble ombooket til en tidligere flyavgang, men også denne ble forsinket på grunn av snømengdene. Nemnda kan ikke se at Norwegian kan lastes for at flyet til Las Palmas ikke ventet på de forsinkede passasjerene, da flyet måtte overholde sin oppsatte "slot-tid".

Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen. 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)  
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)