

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å få dekket utgifter i forbindelse med kansellering.

### Dato

02.11.2016

### Saksnummer

1322/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Alta til Paris via Oslo 8. april 2015 kl. 11:50 med DY321.

Flyvningen fra Alta til Oslo ble kansellert og klager ble tilbudt ny avreise fra Alta fem dager etter opprinnelig avreisedato.

Grunnet kanselleringen til Norwegian så fikk ikke klager benyttet seg av hjemreisen som var bestilt med SAS fra Paris til Alta. Denne flyvningen mener klager Norwegian bør dekke.

Klager har vært i kontakt med reiseforsikringen de har gjennom bank Norwegian Mastercard og får ikke dekket noe der.

Klager har vært i kontakt med metrologisk institutt og mener at Norwegian kan ikke skylde på været.

Klager krever dekket utgiftene i henhold til skademeldingsskjema.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY321 fra Alta til Oslo 8. april 2015 ble kansellert grunnet værforholdene i Alta.

Se vedlagt dokumentasjon.

Norwegian sendte ut sms til de berørte passasjerene:

«Norwegian regrets to inform that DY321 at 08.04.2015 11:50 is canceled due to the current weather situation. The aircraft from Oslo was not able to land in Alta. Passengers on a return flight or with residence outside of Alta may contact representatives at the airport for accommodation arrangements. Please call us at 815 21&nbsp;815 for a free change or full refund. We apologize for any inconvenience this may cause.»

Norwegian ga klager valget om de ville ha gratis omruting eller full refusjon av billetten. Klager valgte å kansellere og beløpet for ubenyttet billett er refundert med kroner 6&nbsp;467.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Denne kanselleringen ligger utenfor Norwegian sin kontroll, og Norwegian hefter ikke for utgifter til flybilletter.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen var en nødvendig følge av værforholdene. Flertallet viser til at Norwegian ikke har gitt en nærmere forklaring på Metar-rapporten, eller markert de opplysninger som er av betydning for saken. Flertallet viser til nemndas epost av 23. november 2015 til Norwegian. Flertallet viser videre til at Norwegian ikke har kommentert opplysningene klager har innhentet fra Meteorologisk institutt. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro per person. I erstatningen inngår de utgifter klager ble påført, jf. forordningen artikkel 12. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler erstatningen.**

**Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at den fremlagte log viser at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Etter mindretallets vurdering er dette å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flertallet er videre av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig etter mindretallets vurdering ikke rett til standarderstatning.**

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*