

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01231

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1405 fra Nice (NCE) til Oslo lufthavn (OSL) 11. mars 2018. Flyvningen ble kansellert som følge av et kraftig regnskyll, og flyplassen var stengt i fire-fem timer denne dagen. Klager ble informert kl. 13.16 om ny flytid kl. 15.35. Senere, cirka kl. 16, ble imidlertid passasjerene informert om at flyvningen var kansellert. De reisende fikk beskjed om at de kunne få plasser på kveldsflyet samme dag kl. 21.05, men dette ble senere endret til DY1405 neste dag kl. 12.35. Denne flyvningen ble igjen utsatt til DY1407 kl. 21.05.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1405 fra Nice til Oslo 11. mars 2018 ble kansellert på grunn av værforholdene i Nice. Forutgående avgang, DY1404 fra Oslo til Nice, måtte omdirigeres til Marseille på grunn av kraftig regnvær som igjen medførte at flyplassen i Nice ble stengt. Da været ikke bedret seg utover dagen måtte personalet ha sin lovpålagte hvile, og flymaskin LN-DYO måtte returnere fra Marseille til Oslo uten passasjerer.

Selskapet anfører at de traff alle rimelige tiltak for å få passasjerene frem til planlagt destinasjon. I dette tilfellet ble berørte passasjerer fraktet med buss fra Nice til Milano for å fly videre derfra til Oslo. Klager oppdaget ikke dette tilbudet i tide, og ble booket om til DY1405 neste dag.

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 avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerkar

Norwegians flyvning DY1405 fra Nice til Oslo 11. mars 2018 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.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen kraftig regnvær i Nice, som førte til at flyplassen ble stengt i flere timer. Etter nemndas syn må kanselleringen som følge av værforholdene anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand.

Klager har opplyst at han først fikk beskjed om at det var plass på kveldsflyet. Dette ble endret, slik at klager ble ombooket til dagen etter kl. 12.35, noe som igjen ble endret til en flyvning kl. 21.05. Det fremgår av Norwegians tilsvaret at det ble satt opp busstransport for de berørte passasjerer til Milano samme dag for å minimere konsekvensene av kanselleringen, og passasjerene ble fløyet fra Milano til Oslo, men at klager ikke oppdaget tilbudet om busstransport i tide.

På bakgrunn av den vanskelige situasjonen som følge av værforholdene, mener nemnda at omrutingen dagen etter kl. 21.05 etter omstendighetene må anses som akseptabel. Nemnda mener derfor at Norwegian har godtgjort at alle rimelige tiltak var truffet for å unngå forsinkelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)