

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01237

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 kl. 13.55. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til ny flyvning neste dag til samme tid etter at han kontaktet Norwegian pr. telefon. I løpet av natten ble klagers flyvning neste morgen kansellert, og klager ble bedt om å møte opp ved flyplassen kl. 11.00 for å ta buss til Milano. Tekstmeldingen ble imidlertid ikke oppdaget i tide av klager, og klager ble booket om til DY1405 12. mars. De reisende ankom Oslo lufthavn cirka kl. 01.00.

Klager har på ovennevnte bakgrunn 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. Forutgående flyvning, DY1404 fra Oslo til Nice måtte omdirigeres til Marseille som følge av værforholdene i Nice. Det var kraftig regnvær denne dagen, og flyplassen ble stengt som følge av værforholdene. Da værforholdene ikke bedret seg utover dagen, måtte kabinpersonalet ha sin lovpålagte hvile. Flymaskin LN-DYO måtte returnere fra Marseille til Oslo uten passasjerer.

Norwegian arrangerte busstransport for berørte passasjerer fra Nice til Milano, og passasjerene ble fløyet videre fra Milano til Oslo. Klager oppdaget ikke dette i tide, og ble booket om til DY1405 fra Nice til Oslo 12. mars.

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 bemerkjer

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 eller 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 selv opplyst at han i løpet av natten fikk en sms fra Norwegian om busstransport til Milano kl. 10.00 neste morgen, men at han ikke så denne i tide. Det ble derfor nødvendig for Norwegian å booke om klager til en flyvning påfølgende dag kl. 21.05. At klager ikke oppdaget meldingen fra Norwegian, må han selv bære ansvaret for. Den omrutingen som senere ble gitt, er etter nemndas syn akseptabel. Nemnda legger derfor til grunn at kanselleringen som følge av værforholdene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler 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)