

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01184

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY413 fra Ålesund (AES) til Oslo lufthavn (OSL) 12. mars 2018 kl. 16.35. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til neste flyvning DY417 kl. 19.20. På denne bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY413 fra Ålesund til Oslo 12. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene i Norden 11. og 12. mars 2018. Det var mangel på kabinpersonale da værforholdene rammet blant annet Oslo, Stavanger, Gøteborg, Stockholm, København og Ålborg. Norwegian så seg derfor nødt til å kansellere DY410 og DY413 tur/retur Oslo til Ålesund som følge av dette.

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 bemerker

Norwegians flyvning DY413 fra Ålesund til Oslo 12. mars 2018 kl. 16.35 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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 kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er

flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen utfordrende værforhold i hele Norden i perioden 11. til 12. mars 2018. Værforholdene medførte forsinkelser, som igjen førte til at mye kabinpersonale "gikk ut på tid". Dette ledet til mangel på kabinpersonale, og klagers flyvning ble kansellert. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager ble booket om til ny flyvning til Ålesund samme dag kl. 19.20. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

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)