

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter ved kansellering.

### Dato

29.01.2019

### Saksnummer

2018-02025

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY423 fra Molde (MOL) til Oslo lufthavn (OSL) 1. februar 2018 kl. 09.45. Klager hadde videreförbindelse med DY940 fra Oslo til København (CPH) samme dag kl. 13.50.

Flyvningen ble kansellert, og klager kjøpte nye flybilletter med SAS med avgang kl. 09.25. Billettene kostet kroner 1 948 for to passasjerer. På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer, samt refusjon av kroner 1 948 til nye flybilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY423 fra Molde til Oslo 1. februar 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene ved Oslo lufthavn denne dagen. Det var snø og null grader, noe som gjør manøvrering av flyet vanskelig. Det ble også iverksatt restriksjoner ved Oslo lufthavn som følge av værforholdene.

Berørte passasjerer mottok tekstmelding om kanselleringen og ble booket om til en tidligere avgang samme dag. Klager skriver at han ikke har mottatt slik informasjon. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon som viser tekstmelding sendt til klagers oppgitte telefonnummer. Norwegian anser ombookingen som et rimelig tiltak, og vil refundere passasjerens ubenyttede billetter.

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, samt krav om refusjon av nye flybilletter.

## Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning DY423 fra Molde til Oslo 1. februar 2018 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 snø og lave temperaturer, samt restriksjoner ved Oslo lufthavn. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å booke klager om til en tidligere avgang samme dag. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning for nye flybilletter på annet grunnlag.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)