

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00119

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø (TOS) til London - Gatwick (LGW) 30. desember 2016 kl. 19.20. Flyvningen ble kansellert, og klager ble tilbudt omruting via Oslo lufthavn påfølgende dag.

Klager påpeker at flyvningen fra Oslo lufthavn til London - Gatwick påfølgende dag ble operert av et lite, skittent, innleid fly. Det var ikke tilbud om mat og wi-fi om bord, og det gamle flyet skapte angst blant passasjerene. Han anfører at Norwegian ikke har levert tjenesten i henhold til avtalen.

På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London 30. desember 2016 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i London. Det var tåke mesteparten av dagen, noe som medførte store uregelmessigheter på flyplassen. Reisefølget ble tilbudt omruting påfølgende dag.

Flyselskapene er unntatt fra å betale erstatning i de tilfeller hvor uregelmessigheten er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter. Tåke og dårlige værforhold er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om standarderstatning og refusjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London - Gatwick 30. desember 2016 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 ved at det ikke er mulig å lande eller 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. 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.

Nemnda mener at tåke og de dårlige værforholdene den aktuelle dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene førte til store følgeforsinkelser, og alt standby-mannskap var etter det opplyste kalt ut. Norwegian tilbød reisefølget ny utreise påfølgende dag. Nemnda legger til grunn at kanselleringen 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 om standarderstatning.

Klager har videre påpekt at omrutingen skjedde med et gammelt fly uten tilbud om wi-fi eller mat, og at flyet var skittent og trangt. Klager mener at Norwegian dermed ikke har levert tjenesten klager har betalt for, og bør kompensere klager for dette.

For at fraværet av trådløst internett og manglende matservering om bord skal gi grunnlag for prisavslag, er det en forutsetning at dette må antas å ha innvirket på avtalen, jf. kjøpsloven § 18. Nemnda viser i denne sammenheng også til Borgarting lagmannsretts dom av 1. februar 2016 (LB-2015-37187).

Nemnda kan ikke se at manglende "tilbud" om bord her utgjør en slik mangel som gir den reisende krav på prisavslag. Nemnda viser til at Norwegian leide inn ekstern kapasitet som et rimelig tiltak for å unngå ytterligere forsinkelser.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)