

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av ubenyttet hotellovernatting og leiebil ved kansellering.

### Dato

23.11.2018

### Saksnummer

2018-01439

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 2. mars 2018 kl. 17.45. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til ny reise via London - Gatwick (LGW) 4. - 5. mars.

Klager har anført at hun ikke betviler at det dårlige været medførte at flyplassen ble stengt. Klager bemerker imidlertid at det ikke er tilstrekkelig å motta informasjon pr. sms om ombooking på nettsiden, særlig da dette ikke fungerte. Klager stod dessuten to timer i telefonkø for å få kontakt med selskapet. Klager ble booket om med en kveldsflyvning til London, og måtte vente natten gjennom på flyplassen før avgangen kl. 06.00 neste morgen. Klager har anført at Norwegian ikke har gjort alle rimelige tiltak for å begrense de reisendes skade.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 2 400 euro for fire passasjerer. Klager har også fremsatt krav om refusjon av ubenyttet hotellovernatting i USA til 310 amerikanske dollar, samt avbestillingsgebyr for leiebil til kroner 470.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 2. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes vinterstormen Riley som rammet østkysten av USA. Stormen kunne klassifiseres som en "bomb cyclone" med kraftig snøfall og nedbør. Uværet medførte at en rekke flyplasser ble stengt eller fikk redusert kapasitet.

Klager ble booket om til New York via London 4. mars 2018, da værforholdene hadde bedret seg.

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 refusjon av utgifter til hotell og leiebil.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 2. 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 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 forsinkelsen vinterstorm på østkysten av USA, som medførte at flere flyplasser ble stengt eller måtte operere med redusert kapasitet. 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 London kvelden 4. mars, med videreforbindelse til New York på morgenen 5. mars. Spørsmålet videre er om Norwegian har tilbudt klager omruting "snarest mulig"; jf. forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav b. I dette tilfellet er det tale om en interkontinental flyvning. Det vil også ta tid før flytrafikken går som normalt etter en storm som har ført til store forsinkelser/kanselleringer. På bakgrunn av dette anser nemnda Norwegians omrutingstilbud for å være akseptabelt i dette tilfellet.

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 på annet grunnlag.

### **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)