

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon og standarderstatning ved kansellering. Værforhold.

### Dato

16.05.2017

### Saksnummer

2016-00747

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klagere i denne saken er et reisefølge på 44 personer. Gruppen skulle reise fra Trondheim (TRD) til London (LGW) med Norwegians flyvning DY1340 23. juni 2016. Flyvningen ble kansellert, og reisefølget ble booket om til neste dag. Gruppen bestod av et korps, og bestillingen inneholdt også tre seter til store instrumenter.

Som følge av kanselleringen har gruppen fremsatt krav om refusjon og erstatning fra Norwegian. Gruppen krever refusjon av ubenyttede musikalbilletter kroner 28 479,03, transport i London kroner 11 464, ubenyttet hotellovernatting kroner 14 976 og standarderstatning på 250 euro pr. sete om bord i flyet, totalt 11 750 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1340 fra Trondheim til London 23. juni 2016 ble kansellert. Kanselleringen var forårsaket av dårlige værforhold i London denne dagen.

Det var tordenvær i London 23. juni og dette medførte store uregelmessigheter gjennom hele dagen. Så og si alle avganger og ankomster ble gitt nye flytider. Uregelmessighetene denne dagen var så store at alle reservebesetninger var kalt inn. Leie av fly og mannskap eller billetter med andre flyselskaper ble vurdert, men forsinkelser ville likevel ikke vært unngått.

Selskapene er unntatt fra å betale erstatning eller refusjon i de tilfeller hvor kanselleringen er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter. De dårlige værforholdene i London denne dagen må anses som en ekstraordinær omstendighet. Norwegian avviser følgelig klagers krav om refusjon av musikalbilletter, transport, ubenyttet overnatting og standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Nemnda bemerker

DY1340 fra Trondheim til London 23. juni 2016 ble kansellert. DY8560 fra Trondheim til London den 24. juni 2016 ble forsinket.

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.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at det var "thunderstorm" i London den aktuelle dagen. Det var store uregelmessigheter på Gatwick, og nesten alle avganger og ankomster fikk nye tider ("slots"). Som følge av forsinkelsene måtte besetningen hvile for ikke å bryte hviletidsbestemmelsene.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at værforholdene i London den aktuelle dagen må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Det er opplyst at all tilgjengelig reservebesetning ble tilkalt, men kanselleringen kunne likevel ikke unngås. Klagerne ble satt opp på en ny flyvning den påfølgende dag, noe som etter nemndas mening her er å anse som et tilstrekkelig tiltak.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at det ikke er godtgjort at kanselleringen skyldes uværet på Gatwick, da slottiden tilsier at forsinkelsen kunne vært begrenset til halvannen time. Årsaken til kanselleringen synes å være manglende crew til å gjennomføre flyvningen. Norwegian har ikke dokumentert hvilken crew-beredskap de hadde denne dagen.

Når det gjelder flyvningen neste dag, er en samlet nemnd kommet til at klagerne har krav på standarderstatning etter forordningen. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Norwegian har ikke kommentert klagers påstand om forsinkelse på den nye flyvningen som førte til at de kom frem senere enn planlagt, og har ikke godtgjort at alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har derfor krav på standarderstatning på 250 euro pr. person for totalt 44 personer.

Nemnda bemerker at det kan synes som at informasjonen om kanselleringen som ble gitt på flyplassen ikke var tilstrekkelig god. Klager reiste med en stor gruppe barn og ungdommer, og Norwegian burde ha sørget for at gruppen ble gitt god informasjon.

Brudd på informasjonsplikten etter artikkel 14 gir imidlertid ikke i seg selv grunnlag for kompensasjon.

Norwegian har opplyst at det innvilges refusjon av tax free-varer og mat og drikke, og nemnda legger dette til grunn.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klagerne med 250 euro pr. person.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)