

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Steinras.

### Dato

31.01.2018

### Saksnummer

2017-00756

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY360 fra Oslo lufthavn (OSL) til Harstad/Narvik (EVE) 27. mars 2017 kl. 08.55. Flyvningen ble kansellert. Klager ble booket om til ny flyvning kl. 15.00, men da klager likevel hadde gått glipp av sin planlagte arbeidsdag, ble han booket om til ny flyvning kl. 20.50 etter eget ønske.

Klager er kjent med at årsaken til kanselleringen var at kabinpersonalet på foregående flyvning var forhindret å nå frem til flyplassen som følge av et steinras. Klager erkjenner at dette er et forhold utenfor Norwegians kontroll, men viser til at selskapet kunne sørget for at det ble satt opp et fly fra Oslo til Harstad/Narvik, selv om flyvningen fra Evenes ikke gikk som planlagt.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY360 fra Oslo lufthavn til Harstad/Narvik 27. mars 2017 ble kansellert. Foregående flyvning fra Evenes til Oslo, DY360, ble også kansellert som følge av at kabinpersonalet ikke nådde frem til flyplassen på grunn av et steinras langs veien. Alle reisende ble booket om til senere avganger.

Norwegian anfører at steinras langs veien, slik at kabinpersonalet ikke når frem til flyplassen, er en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapene er fritatt for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers erstatningskrav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY360 fra Oslo lufthavn til Harstad/Narvik 27. mars 2017 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.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen ble forårsaket av at kabinpersonalet ikke nådde frem til flyplassen som følge av et steinras langs veien. Besetningen som skulle operere foregående flyvning DY361 fra Evenes til Oslo lufthavn, skulle også operere klagers flyvning DY360 tilbake til Evenes. Etter nemndas syn må en slik hendelse anses som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Klager anfører at steinraset påvirket foregående flyvning, men at selskapet hadde anledning til å treffe tiltak som forhindret at hans flyvning fra Oslo ble kansellert. Nemnda har i en rekke saker om vanskelige værforhold akseptert at forsinkelser/kanselleringer på tidligere flyvninger medfører følgeforsinkelser og -kanselleringer for de neste flyvningene som er planlagt med samme flymaskin. Det samme må gjelde i dette tilfellet. Nemnda kan på dette grunnlag ikke se at klager har krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, da kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Nemnda kan heller ikke se at dette kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Klager anfører videre at han først ble booket om til ny flyvning kl. 15.00, seks timer etter opprinnelig avgangstid. Norwegian bestrider ikke dette. Klager mistet en arbeidsdag som følge av kanselleringen. Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav b at passasjerene har krav på "omruting snarest mulig". Dette må vurderes konkret. Nemnda mener at Norwegians tilbud om omruting seks timer senere etter omstendighetene må anses som tilstrekkelig.

## **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)