

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved kansellering.
Kryssvind og omruting av tidligere flyvning.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00611

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø (TOS) til London - Gatwick (LGW) 23. november 2018 kl. 19.30. Flyvningen ble kansellert. Klager valgte å ikke reise, og fikk booket om billettene til februar 2019.

Kanselleringen medførte at klager ikke fikk benyttet seg av forhåndsbestilt leilighet på AirBnB til kroner 3 966, bagasje til kroner 600, fotballbilletter til kroner 1 667 og musikalbilletter til 120 pund. Klager har fremsatt krav om refusjon av disse utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London - Gatwick 23. november 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes dårlig vær i Tromsø denne dagen. Det var kryssvind, noe som gjør landingsforholdene vanskelige med såkalt "low braking action".

Flymaskin EI-FVI var planlagt å operere klagers flyvning, men som følge av vinden måtte forutgående flyvning, D82824 fra London til Tromsø, omdirigeres til Oslo. En avgjørelse om å unngå landingsforsøk i kryssvind er basert på sikkerhet. Værsituasjonen ble overvåket utover dagen, og berørte passasjerer ble booket om til ny avgang neste dag, DY8424.

Norwegian har anført 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 har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Klager har fremsatt krav om refusjon av ubenyttet hotell, musikal og fotballkamp. Norwegian har anført at de ikke er ansvarlig for disse utgiftene som følge av at

forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter. Selskapet tilbød passasjerene omruting via Oslo dagen etter, og dersom klager hadde valgt denne løsningen, ville hans tap vært mindre. Passasjerene plikter ikke å ta imot selskapets omrutingstilbud. I dette tilfellet valgte klager å booke om sin reise til 22. februar 2019 uten ekstra kostnad. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London - Gatwick 23. november 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 at forutgående flyvning fra London til Tromsø ble omdirigert til Oslo. Omdirigering ble valgt som følge av kryssvind i Tromsø denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager fikk tilbud om omruting neste dag, men valgte i stedet å endre billettene til ny avreise i februar 2019. Nemnda legger videre til grunn at forsinkelsen for passasjerene 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. 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)