

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i forbindelse med kansellering

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1065/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle den 26. mars 2015 reise Bergen-Oslo-Krakow. Flygningen til Oslo gikk som planlagt.

Flygningen Oslo - Krakow ble kansellert på grunn av dårlig vær. Neste fly til Krakow fra Oslo var da fem dager senere. Det var ikke aktuelt for klager og han booket billett tilbake til Bergen samme dag.

På flyplassen fikk klager ingen informasjon, henvisning, tilbud om forpleining eller andre tiltak (tilbud om ombooking eller lignende) fra Norwegian.

Klager krever standarderstatning EUR 250 per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Totalt til sammen EUR 750. Klager er enig i at været den dagen skapte store utfordringer, men mener at flygningen til Krakow «ble ofret» til fordel for en annen destinasjon. Man burde ha avventet situasjonen slik at flyet kunne tatt av til Krakow senere på dagen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at flyet DY1040 fra Oslo til Krakow ble kansellert på grunn av værforholdene. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Passasjerene mottok forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004. Klager ønsket å avbryte sin reise, siden det ikke fantes alternativer innen rimelig tid grunnet været. Hensikten med reisen bortfalt. Norwegian har derfor refundert deler av reisen, tur og retur Krakow.

Det har blitt refundert utlegg som klager har hatt til mat i ventetiden.

Kanselleringen skyldes forhold utenfor Norwegians kontroll. Den gir ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY1040 fra Oslo til Krakow ble kansellert som følge av værforholdene på Gardermoen denne dagen. Nemnda viser til fremlagte værrapporter. Nemnda har behandlet en rekke saker vedrørende kanselleringer/forsinkelser på Gardermoen denne dagen. Det fremgår av disse at væreforholdene førte til dels kaotiske forhold på Gardermoen. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til at det var uklart hvor lenge problemene ville vare, og at det begrenset hvor lang tid man kan utsette avgangen i påvente av bedring av været.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at kanselleringen ikke gir rett til standarderstatning. Klager avbrøt reisen. Han har krav og refusjon av hele billett-kostnaden Bergen-Oslo-Krakow t/r samt gratis omruting tilbake til Bergen. Det er noe uklart for nemnda om klager har fått dette. Nemnda viser til Norwegians brev til nemnda av 10. november 2015 der det heter at «Vi har derfor refundert deler av reisen, tur og retur Krakow». I e-post av 29. juli 2015 opplyser Norwegian at klager har fått tilbakebetalt billetten med bookingnummer 2YIX4P. Dette bookingnummer gjelder hele reisen. Dersom samtlige billettutgifter ikke er refundert, anbefales det gjort.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Norwegian har opplyst at passasjerene mottok forpleining i tråd med EU-forordningen. Klager hevder at de ikke fikk tilbud om forpleining. Det fremgår av saken at klager har sendt inn kvitteringer på utgifter på 540 kroner til Norwegian. Norwegian har erstattet disse.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen, jf. forordningen artikkel 14. Klager har opplyst at de ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har følgelig ikke oppfylt sin informasjonsplikt.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*