

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01172

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø (TOS) til London - Gatwick (LGW) 17. mars 2018 kl. 19.40. Flyvningen ble kansellert, og klager ble sendt til et hotell for overnatting. På hotellet var det imidlertid ingen ledige rom, og klager måtte ordne hotellovernatting selv. Klager hadde også utgifter til taxi og mat.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London - Gatwick 17. mars 2018 ble kansellert. Forutgående flyvning, D82824 fra London til Tromsø ble omdirigert til Trondheim som følge av kraftig snøfall og lav sikt i Tromsø denne dagen. Dette medførte endringer i ruteplanen. Klagers flyvning ble til slutt kansellert da værforholdene ikke bedret seg.

Værforholdene påvirket alle flyselskap, og det var derfor ingen tiltak som kunne gjøres for å unngå kanselleringen. Norwegian satte opp en såkalt "rescue flight" neste dag for å frakte passasjerene til London.

Klager har mottatt refusjon av sine utgifter til taxi og mat.

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.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82825 fra Tromsø til London - Gatwick 17. mars 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 forsinkelsen værforholdene i Tromsø denne dagen. Forutgående flyvning, D82824 fra London, ble omdirigert til Trondheim som følge av snøvær og dårlig sikt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å sette opp en såkalt "rescue flight" dagen etter for å frakte passasjerene til London. 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.

Klager har etter det opplyste mottatt erstatning for utgifter til mat og taxi. Klager har ikke dokumentert utgifter til hotell.

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)