

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av kansellering.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1120/15F

### Tjenesteyter

Swiss Int Air Lines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist Oslo til Genève 26. mars (torsdag) 2015 kl. 12:40 med LX1239. Denne flyvningen ble kansellert da flyplassen ble stengt på grunn av snøfall.

To av reisefølge valgte å kjøpe flybilletter fra Gøteborg til Genève neste dag med SAS. Dette da de ikke mottok noen valg fra Swiss. Flyvningen med SAS endte med en ekstra kostnad på tog og flybillett.

To andre i reisefølge valgte ikke å dra.

De tre siste ble booket om til lørdagens flyvning fra Gøteborg til Genève. Denne løsningen var noe klager fant og ba om å bli booket om til. Swiss aldri kom med noen forslag på reiserute.

Ingen i reisefølge mottok sine rettigheter på papir, sms eller på e-post. Ved henvendelse i skranken ble det fortalt at de skulle motta sms innen kort tid. Her skulle det fremgå om de ville ha refusjon av billetten eller om de ville bli booket om. Denne sms mottok de aldri.

Klager har mottatt kroner 6 650, men ikke en spesifikasjon på hva summen er for.

Klager krever totalt kroner 24 602,30 for ekstra utgifter som er påført.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Swiss Int. Air Lines har i det vesentlige anført:

LX1239 den 26. mars 2015 ble kansellert da flyvningen til Oslo med LX1238 måtte avlyses på grunn av ekstremt stort snøfall i Oslo.

Swiss viser til EU-forordningens artikkel 7 og artikkel 8, nr. 1 bokstav a), b), c).

Alle flyvningene fra Oslo til Genève og Zürich var fullbooket de neste dagene og derfor kunne Swiss ikke tilby noen ombooking til hverken Genève eller Zürich.

To i reisefølget aksepterte ikke alternativet for ombooking og kjøpte sine egne billetter med SAS den 27. mars.

To andre i reisefølget aksepterte ikke tilbudt ombookingen og valgte ikke å reise., De vil motta full refusjon av flybillettene.

Swiss har betalt ut kroner 6 650 for transport og måltider / forpleining til klager. Det er utbetalt CHF 260 tilbake til betalingskortet på ordre nr. 49787480 Klager skal under flyforsinkelsen ha mottatt reglene for erstatning og assistanse.

Det vises for øvrig til Swiss Int. Air Lines brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klagernes flygning, LX1239, fra Oslo til Genève den 26. mars 2015 ble kansellert.

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 flygningen ble kansellert som følge av stort snøfall på Gardermoen. Nemnda viser til den fremlagte dokumentasjon, herunder logger og flyindividets bevegelser. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet og refusjon av hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Omruting kan skje med eget eller annet flyselskap. Velges omruting skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Flyselskapet plikter å gi passasjerer informasjon om rettighetene, jf. forordningen artikkel 14.

Det fremgår av saken at Gardermoen ble stengt i perioder denne dagen. Det var således et stort antall flygninger som ble berørt, og mange passasjerer måtte ombookes. Nemnda legger til grunn at det var vanskelig å finne alternativer til alle innen rimelig tid.

To av passasjerene i reisefølget valgte å avbryte reisen. De har rett til refusjon av hele billettprisen. Dersom billettprisen ikke er refundert, anbefales det gjort.

Tre av passasjerene i reisefølge ble omrutet av Swiss via Gøteborg. Swiss plikter å erstatte disse passasjerers utgifter til mat og innkvartering. Nemnda legger til grunn at Swiss har erstattet disse passasjerers utgifter til transport mellom Gardermoen og Gøteborg. Dersom det ikke er tilfelle, anbefaler nemnda at Swiss erstatter denne utgiften.

To av passasjerene i reisefølget aksepterte ikke tilbudet om omruting via Gøteborg den 28. mars. De bestilte selv alternative billetter med SAS via Gøteborg den 27. mars. Det kan reises spørsmål om disse klagerne, i likhet med de ovennevnte tre andre, burde ha akseptert

tilbudet fra Swiss. Nemnda er imidlertid etter en samlet vurdering av den oppfatning at Swiss omrutingstilbud ikke var i overensstemmelse med forordningens krav til omruting «snarest mulig» da det fantes tilgjengelige tilsvarende billetter dagen før med SAS. Nemnda er etter omstendighetene av den oppfatning at Swiss bør erstatte disse klagerens utgifter til alternative billetter. Swiss plikter videre å erstatte disse passasjerers utgifter til mat og innkvartering.

Til fradrag går tidligere utbetaling på til sammen NOK 6&nbsp;650.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at de av reisefølget som avlyste reisen refunderes hele billettprisen dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemnda anbefaler videre at Swiss int. Air Lines erstatter øvrige klageres utgifter til alternative billetter (tog og fly) samt utgifter til måltider og innkvartering.

Til fradrag går NOK 6&nbsp;650 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*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.*