

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter ved kansellering.

### Dato

23.11.2018

### Saksnummer

2018-01355

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1405 fra Nice (NCE) til Oslo lufthavn (OSL) 11. mars 2018 kl. 12.35. Klager ankom flyplassen cirka kl. 10.00, og flyvningen ble først forsinket til kl. 13.50. Rundt kl. 13.45 mottok klager en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at flyplassen var stengt, og at passasjerene skulle motta matkupper. Ny avgangstid var satt til kl. 15.35.

Klokken 14.15 ble passasjerene informert om at innkommende flyvning måtte lande i Marseille, og at flyet ville reise til Nice så snart værforholdene bedret seg. Like etterpå ble det gitt informasjon om at flyvningen var kansellert, og de reisende ble bedt om å hente bagasjen. Det var lang kø, men klager fikk til slutt informasjon om at hun var booket om til ny flyvning neste dag kl. 13.55.

Klager ville reise tilbake til Cannes for å møte sin mann. Togene hadde imidlertid sluttet å gå, og klager tok en Uber. Hun måtte organisere fri fra jobb og lignende, og planla reisen tilbake til flyplassen. I løpet av natten mottok klager en tekstmelding om at flyvningen ikke lenger gikk fra Nice, men at passasjerene måtte møte på flyplassen kl. 09.50 for å ta buss til Milano. De skulle fly videre derfra, og planlagt ankomst til Oslo var kl. 20.45. Klager innså imidlertid at hun ikke ville rekke denne avgangen, da hun hadde basert seg på å rekke korresponderende transport i forbindelse med ny avgang kl. 13.55.

Klager stolte ikke lenger på Norwegians tilbud, og bestilte nye billetter med SAS via København til Oslo kl. 12.35. På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro, samt refusjon av flybillett med SAS til kroner 2 515.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1405 fra Nice til Oslo 11. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene i Nice. Forutgående avgang, DY1404 fra Oslo til Nice, måtte omdirigeres til Marseille som følge av værforholdene. Flyplassen i Nice ble stengt som følge av kraftig regnvær. Da været ikke bedret seg utover dagen, førte hendelsen til at besetningen måtte ha sin lovpålagte hvile. Flymaskin LN-DYO måtte returnere fra Marseille til Oslo uten passasjerer.

Norwegian anfører at de gjorde alle rimelige tiltak for å frakte passasjerene frem til planlagt destinasjon. I dette tilfellet ble det satt opp busstransport for berørte passasjerer til Milano, for å fly videre derfra til Oslo. Da klager ikke oppdaget dette tilbudet i tide, valgte hun å kjøpe billetter med SAS neste dag.

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 DY1405 fra Nice til Oslo 11. 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 kanselleringen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at flyplassen i Nice ble stengt som følge av kraftig regnvær. Forutgående flyvning ble omdirigert til Marseille som følge av uværet. Værforholdene bedret seg ikke utover dagen, og kabinpersonalet måtte til slutt ha sin lovpålagte hvile. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Norwegian har opplyst at man iverksatte tiltak ved å sette opp busstransport til Milano for videre flyvning derfra. Klager fikk en sms om natten der hun fikk beskjed om at buss var satt opp kl. 09.50 fra flyplassen. For klager var det imidlertid umulig å rekke bussen, da hun hadde returnert til Cannes og belaget seg på at hun ville bli omrutet neste dag kl. 13.55, som hun hadde fått beskjed om dagen i forveien. Norwegian må ta høyde for at en omruting som blir endret i løpet av natten til tidlig neste morgen kan bli vanskelig å rekke for alle passasjene.

Det er uklart for nemnda om klagers omrutingstilbud ble erstattet med bussen via Milano, eller om det tidligere tilbudet om omruting kl. 13.55 fremdeles sto ved lag. Dette var også uklart for klager, som derfor valgte å kjøpe billetter med SAS den 12. mars 2018. Nemnda mener derfor at Norwegian må dekke hennes utgifter til billetter med SAS på kroner 2 515, med fratrekk av refusjon til ubenyttet billett med Norwegian.

Norwegian må videre dekke utgifter til forpleining. Klager har krav på refusjon av utgifter til transport til flyplassen og mat. Nemnda fastsetter utgiftene skjønnsmessig til 100 euro.

Når det gjelder klagers krav om å få dekket tapt arbeidsfortjeneste, er Norwegian ikke ansvarlig for dette, da det ikke foreligger ansvarsgrunnlag for denne type utgifter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler klagers mellomlegg til ny flybillett med Norwegian, samt 100 euro til transport og mat.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)