

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter ved kansellering.

Dato

23.11.2018

Saksnummer

2018-01305

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY998 fra Oslo lufthavn (OSL) til Billund (BLL) 22. november 2017 kl. 20.00. Flyvningen ble kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Klager kjøpte nye billetter med SAS med avreise 23. november kl. 08.40. Hun har fremsatt krav om refusjon av utgifter til flybilletter til danske kroner 2 261. Hun hadde også utgifter til mat til kroner 278, hotellovernatting til kroner 449,11 og taxi til kroner 1 045.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY998 fra Oslo til Billund 22. november 2017 ble kansellert på grunn av kraftig snøfall i Oslo denne dagen. Flere avganger i Norge ble kansellert eller forsinket som følge av været og påfølgende flytrafikkbegrensninger. Flymaskinen som skulle operere klagers flyvning hadde hele dagen flyvninger til og fra Oslo, hvor samtlige ble påvirket av været.

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 DY998 fra Oslo til Billund 22. november 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at dette 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.

I dette tilfellet skyldtes innstillingen kraftig snøvær i Oslo-området denne dagen. Alle de tidligere flyvninger med samme flymaskin ble påvirket av værforholdene, og klagers flyvning ble til slutt kansellert. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at innstillingen som følge av værforholdene 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.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av nye billetter med SAS, samt utgifter til hotellovernatting, taxi og mat.

Norwegian har ikke kommentert hvorvidt klager ble tilbudt omruting. Nemnda legger derfor til grunn at klagers eneste alternativ var å kjøpe nye billetter med SAS, og anbefaler derfor at Norwegian utbetaler danske kroner 2 261 til klager for de nye billettene påfølgende dag. Flyselskapet plikter også å dekke klagers utgifter til forpleining, og anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 1 045 for utgifter til taxi, kroner 449,11 for utgifter til hotellovernatting og kroner 278 for utgifter til mat.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager refusjon av utgifter til nye flybilletter, hotellovernatting, transport og mat.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)