

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering, forsinkelsesrenter og inndrivelseskostnader.

Dato

20.05.2024

Saksnummer

2023-03418

Tjenesteytere

Widerøe

Berg-Hansen Reisebureau

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Sørkjosen, via Tromsø, med Widerøe den 15. august 2023.

Klager hadde følgende reiserute:

WF1343 15AUG Trondheim (08:15) – Tromsø (09:40)

WF974 15AUG Tromsø (10:30) – Sørkjosen (10:55)

Klager sitt fly fra Tromsø til Sørkjosen kunne ikke lande i Sørkjosen. Klager fikk først beskjed om at han ville bli sluppet av i Hammerfest, men fikk kontrabeskjed om at han skulle bli sendt til Vadsø for så å returnere til Tromsø.

Klager sin reiserute så etter det slik ut:

WF974 15AUG Hammerfest (11:55) – Vadsø (13:45)

WF935 15AUG Vadsø (14:00) – Tromsø (15:15)

WF946 15AUG Tromsø (19:40) – Sørkjosen (20:05)

Klager sin flyvning WF0946 fra Tromsø til Sørkjosen blir så kansellert. Klager får så beskjed fra Widerøe at det vil bli arrangert bakketransport fra Tromsø til Sørkjosen med avgang den 15. august kl. 20:00.

Klager valgte å avbryte reisen da formålet med reisen var borte. Klager valgte å få refusjon av billetten og returreise tilbake til Trondheim neste dag, 16. august 2023.

Klager krever standarderstatning på totalt 500 EUR for to kanselleringer, forsinkelsesrenter og kompensasjon for inndrivelseskostander på 460 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

Klager sin flyvning WF974 kunne ikke lande i Sørkjosen, og Widerøe så på muligheten til å sette opp bakketransport fra Hammerfest (WF974 opererer TOS-SOJ-HFT-MEH-BVG-VDS).

WF974 kunne ikke lande i Sørkjosen på grunn av lavt skydekke, og fortsatte direkte til Hammerfest.

Da det ikke var mulig å få organisert bakketransport er det beste alternativet å fortsette til Vadsø med samme fly som passasjerene allerede er om bord på, for så å returnere til Tromsø på WF935, og nytt fly WF946 fra Tromsø til Sørkjosen.

Da passasjerene ankommer Tromsø ble WF946 kansellert og Widerøe setter opp bakketransport fra Sørkjosen til Tromsø – WF5946.

WF946 ble kansellert da værforholdene fortsatt er de samme som tidligere på dagen.

Kunden velger å avbryte reisen sin og returnere til Trondheim da formålet med turen faller bort. Avgangen fra Tromsø til Trondheim er 16. august kl. 17:55. Det åpner seg en mulighet tidligere på dagen, og kunden returnerte til Trondheim på WF1346 den 16. august med avgang 10:25.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Berg-Hansen har ikke inngitt tilsvarende svar i saken

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og artikkel 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand 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

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe har dokumentert at det var vanskelige værforhold, det vises blant annet til logger og METAR. Lavt skydekket førte til at

WF974 ikke kunne lande i Sørkjosen. Disse forholdene må ansees som ekstraordinære i forordningens forstand.

Nemnda mener at klager kan kreve standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Spørsmålet er dermed om klager har krav på standarderstatning for kanselleringen av WF946.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe har dokumentert at WF946 også ble kansellert grunnet vanskelige værforhold i for av lavt skydekket. Det vises til innsendt dokumentasjon.

Nemnda finner det tilstrekkelig dokumentert at kansellering av klagers flyvning skyldtes værforholdene. De dokumenterte værforholdene er i seg selv ekstraordinære og utenfor flyselskapets kontroll. Flyselskapet må imidlertid også sannsynliggjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

Widerøe har fremlagt dokumentasjon på at de forsøkte å få klager frem til endelig destinasjon, blant annet ved å sett opp busstransport. Nemnda er derfor av den oppfatning at Widerøe har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringene.

Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning for kanselleringen av WF974 og WF946. Klager får derfor heller ikke medhold i sitt krav om forsinkelsesrenter og kompensasjon for inndrivelseskostander på 460 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)