

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet nektet ombordstigning i hht EU forordning 261/2004.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

1/09F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap ASA

Krav om kompensasjon grunnet nektet ombordstigning i hht EU forordning 261/2004.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers samboer skulle reise fra Aberdeen til Bergen den 6. oktober 2008 med WF393, avgang kl. 0900, og videre med SK266 til Oslo. Samboeren hadde sjekket inn på internett, og møtte opp på flyplass 1 time og 5 minutter før avgang. Der fikk hun vite at det hadde oppstått et problem, og hun ble bedt om å gå til billettkontoret som ville skrive om billetten via Stavanger i stedet.

Klagers samboer ble booket om til WF365 til Stavanger og SK4038 til Oslo.

WF365 skulle ikke gå før om 3 timer og 5 minutter. I tillegg ville det gi henne 2 ½ times venting i Stavanger. Totalt skulle dette gi henne en forsinkelse på 4 ½ time.

På dette tidspunkt var det minst 16 forskjellige kombinasjoner på reiser mellom Aberdeen og Oslo via Stavanger. Det alternativet SAS Aberdeen valgte var det billigste.

Etter at samboeren hadde sjekket inn ble det annonsert «final boarding call for Stavanger». Dermed hadde hun uten noen problemer kunnet rekke det første Stavangerflyet dersom trafikk- og billettkontoret i Aberdeen hadde villet det.

Hun hadde kommet hjem mye tidligere dersom hun ikke hadde blitt nektet boarding på WF393 som hun hadde fast billett på.

Da samboeren kom til Stavanger ba hun om å få komme med på en av de to SAS maskinene som skulle til Oslo før SK4038. Dette ble avslått. Klager ringte til trafikk på Stavanger og fikk ordnet det slik at samboeren kom med SK4032. Denne flyvningen var langt fra full.

Klager mener at det er SAS som er ansvarlig siden billetten var booket hos SAS med SAS poeng, og det var SAS ground handling som var problemet. Widerøe var bare til hjelp og det var ingen problemer med den delen av reisen.

Widerøe har tilbudt klagers samboer nye billetter.

Klagers samboer ble ikke tilbudt frivillig «off-load» fra WF393, noe hun ville ha akseptert mot standard kompensasjon for den totale reiselengden, og ble heller ikke gitt raskeste og mest komfortable ombooking.

Klager viser til EU forordning 261/2004, artikkel 7:

«Rett til erstatning: 250 euro for alle flygninger på høyst 1500 kilometer.»

### **Widerøe har i det vesentlige anført:**

Forsinkelser i seg selv gir ikke rett til kompensasjon i henhold til EU-regulativet.

I første omgang ble det forsøkt å booke om passasjerer som hadde videre forbindelse i Norge med den første mulige maskinen til Stavanger.

Det kom imidlertid tilbakemelding fra gate om at de ikke kunne ta i mot flere passasjerer i fare for forsinkelse og tap av slot tid. Medarbeiderne i Aberdeen måtte derfor forsøke å finne alternative avganger, og på det tidspunkt var det alternativet klager ble tilbudt den beste løsningen. På grunnlag av at reisen ble vanskeligere enn forutsatt, tilbød Widerøe en ny reise på deres rutenett som erstatning.

### **Nemnda bemerker:**

Flyvningen mellom Aberdeen og Bergen skulle gjennomføres av Widerøe, WF393. Widerøe var således det «transporterende luftfartsselskap» og er det selskap som eventuelt er erstatningsansvarlig etter EU forordning 261/2004. Saksforholdet for øvrig er uklar.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at WF393 ble forsinket. Forsinkelser gir, i motsetning til kanselleringer, ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004.

Flyselskapet skal i henhold til EU forordningen tilby omruting snarest mulig til det endelige bestemmelsesstedet dersom flyforsinkelsen forventes å bli på minst 5 timer. I dette tilfellet ble ikke klagers samboer tilbudt omruting snarest mulig. Hun synes derimot å ha blitt pålagt omruting. De kan videre synes tvilsomt om man valgte den for passasjerer raskeste omruting. Håndteringen av saken påførte klagers samboer forsinkelse og uleilighet.

Gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning for ikke-økonomisk skade.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*