

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

21.05.2023

Saksnummer

2022-02718

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise fra Stavanger via Bergen og London Heathrow til Las Vegas den 16. juli 2022. Avgang kl. 09:40 ankomst kl. 19:30.

Klager mottok melding den 15. juli om at opprinnelig avreise med WF352 fra Bergen til London Heathrow, ble flyttet fra Heathrow til Stansted med ankomst kl. 12:20, og videre fra Heathrow kl. 16:40.

Klager ble booket om til ny avgang den 17. juli fra London Heathrow via Houston til Las Vegas. Klager fikk i etterkant vite at årsaken til endringen skyldtes reduksjon på antall flyvninger på Heathrow.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført følgende:

13. juli 2022 fikk Widerøe Flyveselskap beskjed fra London Heathrow om at alle flyselskap som opererte til LHR måtte redusere kapasiteten fra og med 15. juli til 25. juli grunnet store kapasitetsproblem ved London Heathrow.

Framfor å kansellere flyene valgte Widerøe, for å ivareta sine kunder, og omdirigere til andre lufthavner i nærheten, slik som i dette tilfellet. Kunden har booket en reise med mellomlanding på London Heathrow Airport, dette flyet ble flyttet til London Stansted Airport.

Widerøe mener dette er en ekstraordinær situasjon som de ikke kan kontrollere, men at de har gjort det de kunne for at kundene skulle nå sine respektive forbindelser. Widerøe mener at kunden i dette tilfellet ikke har krav på kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Widerøe har utbetalt klagers utgifter til mat 1200 NOK, og taxi mellom flyplassene, 650 NOK

Nemnda bemerkar

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Widerøe har uttalt at kanselleringen skyldtes redusert kapasitet ved London Heathrow fra 15. - 25. juli 2022. Uttalelsen er imidlertid ikke dokumentert. Widerøe kan derfor ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning med 600 euro per person, til sammen 2 400 euro for fire personer.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro per person.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)