

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning for påført ekstraavgifter på grunn av kansellert flyavgang.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

256/09F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Erstatning for påført ekstraavgifter på grunn av kansellert flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Hammerfest til Tromsø 2. juli 2009 kl 14.18 med WF913. med videreförbindelse fra Tromsø til Oslo med Norwegian.

På avreise dagen sjekket klager på internett om det var noen forsinkelser. Det fremkom at flyet var innstilt på grunn av været.

Klager ringte Widerøe's kundeservice og fikk der opplyst at det var så dårlig vær i Hammerfest at det ikke kunne lande noen fly der. Klager opplyste da om at det var ikke dårlig vær i Hammerfest.

Kontaktpersonen på kundeservice synes at dette var en merkelig melding og prøvde å få klarhet i det ved å ringe flyplassen i Hammerfest, men der fikk hun bare opptattsignal.

Klager måtte til Oslo, denne dagen, og den eneste mulighet var da å kjøre til Alta og fly med Norwegian fra Alta til Oslo. Dette fortalte klager til kundeservice, og hun anbefalte at klager da burde snarest kjøre til Alta, slik at de rakk flyet til Oslo derfra. Klager booket billetter omgående på nettet.

Klager fikk ekstraavgifter for kjøring med egen bil til Alta, parkering en uke og nye flybilletter fra Alta til Oslo. Klager krever også kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på 250 euro x 2.

Da klager kom hjem 10. juli fikk de telefon fra Widerøe om at de fikk refundert prisen for flybillettene for reisen Hammerfest - Tromsø pga feil fra Widerøe.

Klager informerte da om at han ville sende inn en klage til selskapet med krav om refusjon av utgifter på til sammen kr 5.079,56. Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Flygningen ble kansellert pga vanskelige værforhold i Hammerfest.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget iht. EU regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Når en slik hendelse oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg. 1.

Passasjerer kan velge ombooking samt forpleining. Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt. 2.

Passasjerer kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt.

I tillegg forpleining.

Ved kanselleringer vil Widerøes medarbeidere ombooke passasjerene på første tilgjengelige avganger, innenfor Widerøes samarbeidsområde. Norwegian og Widerøe har ikke en slik gjensidig avtale, og Widerøe kan derfor ikke ombooke billetter til avganger med Norwegian.

Dersom de alternativer som tilbys av Widerøes medarbeidere ikke er tilfredsstillende vil alternativet være å refundere billettene for opprinnelig reise, og dermed oppheve kontrakten, for at de reisende så kan benytte seg av andre alternativer. Dette vil da ikke bli dekket av Widerøe, da opprinnelige billetter blir refundert.

Widerøe har refundert følgende til kunden:

Bekkeli - Alta t/r, 3,50 NOK x 130 km, 910,- NOK

Parkering i Alta, 485,- NOK

Flybillett Hammerfest - Tromsø er refundert i sin helhet.

Refusjon av kjøring er gjort ut fra at returen kunne vært endret til å gjelde Alta. Refusjon av Norwegians billetter avslås da kunden originalt ikke har beregnet god nok tid mellom flyvningene.»

Nemnda bemerker:

Klagers reise fra Hammerfest til Tromsø ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at innstillingen i dette tilfellet skyldtes at det var variabel vind med til dels sterke vindkast i Hammerfest som gjorde at flyet ikke kunne lande der. Innstillingen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Innstillingen medførte at klager ville komme forsinket til Tromsø, og at de ikke ville rekke sin videreforbindelse til Oslo. Flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf luftfartsloven § 10-20. Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet værforholdene i Hammerfest. Dette er et forhold som lå

utenfor Widerøes kontroll, og forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning. Widerøe er således ikke pliktig til å erstatte klagers utgifter til billett Tromsø-Oslo. Widerøe er heller ikke pliktig til å dekke klagers utgifter til billett Alta-Oslo.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Bestemmelsesstedet var i dette tilfellet Tromsø. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Omruting med Widerøe til Tromsø var ikke noe alternativ for klager, da de måtte være i Oslo samme dag. Klager valgte derfor alternativ reise Alta-Oslo. Dette gir rett til refusjon av utgifter til billetter Hammerfest-Tromsø. Det har klager fått.

Det er etter nemndas vurdering ikke grunnlag for refusjon/erstatning ut over det klager har mottatt.

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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.