

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00447

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Hammerfest via Tromsø den 10. januar 2021 på følgende reiserute:

WF624 BGO TOS 11.30 - 13.50

WF994 TOS HFT 14.25 - 15.08

Avgangen ble forsinket. Kl 12.26 fikk klager sms fra Widerøe om at WF624 med avgang kl 11.30 var utsatt til kl 13.30 grunnet værforhold på Flesland. Like etter kl, 12.57, mottok hun ny sms om at flighten var kansellert.

Klager ble booket om til ny avgang kl 14.35, og ankom ikke Hammerfest før kl 22.20.

Klager mener det ikke var været som var årsaken til at flyet ble kansellert, men crew. Klager mener videre at dersom Widerøe ikke hadde kansellert flyvningen, men kun utsatt den til kl 13.30 som de først hevdet de ville gjøre, ville klager kommet raskere frem til bestemmelsesstedet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF624 ble kansellert på grunn av snøvær i Bergen som medførte stengt rullebane.

Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige avgang kl 14.35.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

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, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av snøvær og stengt rullebane på Bergen lufthavn, Flesland. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Widerøe tilbød klager omruting til ny avgang kl 14.35. Etter nemndas vurdering må dette anses som snarest mulig.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)