

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-02017

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Svolvær til Oslo via Bodø den 13. mai 2018 kl 13.25 med ankomst kl 16.00. WF831 fra Svolvær til Bodø ble kansellert og passasjerene ble fraktet i busser fra Leknes for å fly derfra til Bodø.

Ombord på flyet fra Leknes omtrent 30 minutter etter rutetid ble klager forsikret om at de ville rekke sin videreforbindelse fra Bodø. En av bussene imidlertid ikke fikk åpnet bagasjelokket på bussen, og dermed ble flyavgangen ytterligere 30 minutter forsinket, noe som resulterte i at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Klager ankom Oslo mer enn tre timer forsinket.

Klager mener Widerøe bør være ansvarlig for alternativ transport, og krever standarderstatning 250 euro per person, samt refusjon av mat i ventetiden kroner 330.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF831 kunne ikke lande i Svolvær grunnet tåke og måtte omdirigeres til Leknes, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det ble arrangert busstransport fra Svolvær til Leknes i forkant av flyvningen for å ta inn tid. Flyvningen fikk en total forsinkelse på 61 minutter.

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

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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 tåke. Klager ble fraktet med buss fra Svolvær til Leknes og derfra fraktet med fly til Bodø.

Klager mistet sin videreforbindelse i Bodø som følge av kanselleringen og at bussens bagasjelokk ikke fungerte som det skulle. Han ble booket om med neste ledige fly samme dag. Nemnda anser dette å være innen rimelig tid.

Widerøe kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene. Nemnda mener også at flyselskapet ikke er ansvarlig for feil og forsinkelser som skjer med alternativ transport. Dette ligger utenfor selskapets kontroll. Nemnda mener at Widerøe gjorde det som med rimelighet kunne forventes for å unngå følgene av værforholdene.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)