

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-02095

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 22. juni 2022 med WF 291 fra Torshavn til Stavanger via Bergen, avgang kl.15:30 ankomst kl.23:30.

Klager mottok melding om kansellering den 22. juni kl.13:15, samt beskjed om at hotell var ordnet, og at de ikke trengte å reise til flyplassen. Klager var da allerede på vei til flyplassen, og valgte derfor å beholde leiebilen til neste dag.

Klager ble booket om til å reise den 23. juni fra Færøyene via København, og ankom Stavanger kl. 18:05. Klager påpeker at det landet og tok av fly både før og etter kansellering av WF291. Klager mener årsak ikke skyldtes værforhold, men problem med å skaffe piloter som følge av streik.

Klager krever standarderstatning og utgifter til leiebil for en dag, 1095 DKK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF291 ble kansellert på grunn av værforhold, og passasjerene ble ombooket til å fly med SAS dagen etter.

Det er vedlagt dokumentasjon om værforholdene og hendelseshåndteringen.

Nemnda bemerker

Widerøes flyvning WF291 fra Færøyene til Bergen den 22. juni 2022 ble kansellert, og klager ble ombooket til SAS med reise dagen etter.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda mener at Widerøe i denne saken har godtgjort at WF291 den 22. juni 2022 ble kansellert grunnet værforholdene, nærmere bestemt sterk vind og tåke på Færøyene. At en flyvning med et annet flyselskap gikk fra flyplassen samme dag vil ikke ha avgjørende betydning i saken, da dette kan bero på flere andre faktorer (været på det gitte klokkeslettet, flytype, flyets posisjon o.l.). Widerøe sin påstand om at WF291 ble kansellert pga. værforholdene er underbygd med logger og værrapport. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i dette kravet.

Widerøe iverksatte tiltak ved å omrute klager med SAS dagen etter, og nemnda mener at Widerøe har oppfylt sin omrutingsplikt i dette tilfellet.

Klager har krevd refusjon av kostnader til leiebil en dag som følge av forsinkelsen. Klager har etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1. bokstav c) krav på transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet (hotell eller annet).

Nemnda mener i dette tilfellet at klager skal få dekket sine ekstrautgifter til leiebil en ekstra dag. Etter nemndas syn er det ikke sannsynlig at dette alternativet ble dyrere enn å levere fra seg leiebilen og dekke transportbehovet med taxi. Nemnda mener derfor at klager skal få dekket sine ekstrakostnader med 1 095 DKK.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe refunderer klager 1 095 DKK for transportutgifter i forbindelse med kanselleringen

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)