

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

338/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Hammerfest til Oslo via Tromsø kl. 19:41 den 3. april 2013. WF940 fra Hammerfest var forsinket. Ved innsjekk fikk klagerne beskjed om at de derfor ikke ville nå videreforbindelsen med SAS fra Tromsø til Oslo. De fikk videre beskjed om at det ikke var noe ledig før dagen etter. De ble ombooket til neste dag fra Tromsø.

På flyplassen i Tromsø fikk klagerne tilfeldigvis vite at andre passasjerer var blitt omrutet direkte til Oslo med samme fly som klagerne egentlig skulle vært med på. Klagerne ba om å få bli med, men fikk da beskjed om at flyet var fullt. Klagerne har således mistanke om at det overbooking som var grunnen til at de ikke kom med.

Klager ble innlosjert på hotell.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever refusjon av flybilletten da hun gikk glipp av avtaler den 4. april. Videre krever klager standarderstatning.

Widerøe har i det vesentlige anført:

En forsinkelse i seg selv er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004. Forsinkelsen i dette tilfellet var for kort til at hendelsen kan kompenseres.

Dersom en forsinkelse er på over to timer har passasjerene krav på forpleining i forhold til forsinkelsens varighet.

Forsinkelsen i dette tilfellet skyldes vær, det vises til fremlagt logg. Et transporterende flyselskap skal ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager ble innlosjert på hotell, fikk utdelt matkort, og ble booket om til neste ledige avgang.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning, eller refusjon av en benyttet billett.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Hammerfest ble forsinket slik at klager kom frem til Tromsø etter at hennes videreforbindelse skulle ha gått. Klager ble av denne grunn omrutet fra Tromsø til Oslo neste dag.

Det viste seg at flyet fra Tromsø også var forsinket slik at klager ville ha rukket dette dersom hun ikke var blitt omrutet. Nemnda antar at Widerøe ikke var kjent med dette da klager sjekket inn. Det kan imidlertid synes som om dette ble kjent for Widerøe på et senere tidspunkt siden andre ikke ble omrutet. Resultatet ble imidlertid at klager kom frem til Oslo nær ett døgn forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Det er uklart for nemnda hva Widerøe anfører er årsaken til forsinkelsen. Nemnda har videre vanskelig for å forstå den dokumentasjon Widerøe har fremlagt. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Widerøe ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro per person etter EU-forordningen.

Det følger av EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8 at passasjerer har rett til omruting eller refusjon av billettprisen. Klager valgte omruting og fløy til Oslo. Hun har således ikke rett til refusjon av billettprisen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.