

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.06.2020

Saksnummer

2019-02638

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Aberdeen med WF392 den 30. april 2019 kl. 08.25. Flyet ble kansellert.

Klager mener han er berettiget standarderstatning, ettersom tåken kun varte i noen timer. Flyselskapet var veldig raskt ute med å kansellere flyvningen. Ca to timer etter kanselleringen var værforholdene betraktelig bedre, og andre fly tok av og landet på flyplassen. Klager lurer på om Widerøe utnytter midlertidige værforhold for å kansellere flyvninger, og på denne måten sparer penger ved å fylle tomme seter på en annen flyvning, noe som igjen medfører store konsekvenser for de passasjerene som blir strandet.

Klager ble booket om til en flyvning neste dag, mer enn 36 timer senere enn den opprinnelige flyvningen.

Klager ble ikke tilbudt overnatting, og pådro seg derfor utgifter på 700 kroner til dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF404 fra Torp til Bergen kunne ikke lande grunnet tåke. Flyet ble omdirigert tilbake til Torp. Grunnet omdirigeringen som en følge av tåken ved Bergen flyplass, var besetningen og flyet ment for WF392/393 på Torp, og Widerøe måtte derfor kansellere WF392 og WF393 Bergen-Aberdeen-Bergen.

METAR-rapporten viser at det var tett tåke. FGW001 betyr at det er tåke (FG) og med vertikal sikt 100 fot. Widerøe sin laveste minimum for landing i Bergen er 204 fot. Videre viser METAR-rapporten at det var lite vind, kun 3 knop, noe som igjen betyr at det er lite bevegelse i været.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes 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.

Widerøe har fremlagt en METAR-rapport som viser at det var tåke ved Bergen Lufthavn om morgenen (06.20 UTC) den 30. april. Det forklares videre at dette medførte at maskinen som skulle operere klagers flyvning (WF404) ikke fikk landet i Bergen, men returnerte til Torp. Fly og mannskap var derfor ikke på plass til klagers flyvning med WF392.

Widerøe har imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon i form av operasjonell logg for WF404, ei heller noen dokumentasjon som viser sammenhengen mellom WF404 og WF392 eller når WF404 skulle ha landet i Bergen. Det er heller ikke fremlagt dokumentasjon eller forklaring på hva slags tiltak som ble truffet eller hvilke overveielser eller prioriteringer som ble gjort. Fremlagt METAR-rapport viser kun værsituasjonen kl. 06.20 UTC (08.20).

På denne bakgrunn har nemndas flertall kommet til at Widerøe ikke tilstrekkelig har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har da rett til standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Bransjerepresentant Rise finner at Widerøe i denne situasjon har tilstrekkelig godtgjort at andre rimelige tiltak ikke var tilgjengelig, og at kanselleringen ikke kunne unngås.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager har lagt frem dokumentasjon på at han selv måtte dekke hotellovernatting i påvente av ny flyvning neste dag. Nemnda anbefaler at Widerøe refunderer denne utgiften på 700 kroner. Nemnda anbefaler i tillegg at Widerøe dekker rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, dersom klager kan fremlegge kvitteringer på dette. Det samme gjelder eventuelt transport mellom flyplassen og hotellet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro, samt 700 kroner for hotell til klager.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)