

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01569

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo kl. 12:10 til Florø med ankomst kl. 13:20 den 16. januar 2019 med WF135. Denne flyvningen ble først forsinket, og til slutt innstilt grunnet personellmangel. Klager ble booket om til SK273 kl. 16:10 fra Oslo til Bergen og så videre med WF110 fra Bergen til Florø med ankomst Florø kl. 18:20

Klager hadde en full flex billett og ønsket å benytte innlandsloungen på OSL, men fikk beskjed om at siden han hadde en Widerøe-billett så var ikke det mulig. Klager reagerer på at det reklameres med at man har tilgang til loungen når det ikke er tilfellet.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordningen 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I dette tilfellet skapte tett snøfall en del problemer for flytrafikken. Værforholdene medførte lange køer, og klokken 14.21 ble Widerøe dessverre nødt til å kansellere flygningen da arbeidstiden til crewet var i ferd med å gå ut. Widerøe anfører at det da var mer hensiktsmessig å kansellere flygningen og omrute til andre avganger, da det ville tatt svært lang tid å få inn reservepersonell.

Kunde ble booket om via Bergen med SAS, så videre med Widerøe igjen til Florø med ankomst kl. 18:20.

Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon som skal dokumentere den ekstraordinære hendelsen.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning ble kansellert. Han ble omrutet, og ankom sitt endelige bestemmelsessted ca. fem timer forsinket.

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. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Ifølge fremlagt METAR-rapport var det lett snø på Oslo Lufthavn. Ut fra dokumentasjonen medførte dette lengre deicing-køer på flyplassen, samt forsinkelser. Besetningen som skulle fly WF135 var i ferd med å gå ut på lovlig arbeidstid.

Nemnda ser det slik at klagers flyvning, WF135 ble innstilt grunnet snøværet på Oslo lufthavn som medførte lang deice-kø og forsinkelser som igjen gjorde at besetningen var i ferd med å gå ut på lovlig arbeidstid. Nemnda legger til grunn at det ville tatt lang tid å få inn reservepersonell, og at det var bedre å booke om klager til en annen avgang.

Etter dette er det nemndas syn at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)