

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

21.09.2022

Saksnummer

2022-01105

Tjenesteytere

Widerøe

Fred. Olsen Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ålesund med WF457 kl. 15:45 via Bergen med WF398 kl. 17:20, ankomst i Aberdeen kl. 17:20 den 9. mai 2022. Billetten var kjøpt hos Fred. Olsen Travel. Det ble gitt beskjed om kansellering samme dag som avreisen skulle finne sted og klager ble omrutet til:

WF0547 09May22 19:55 BGO-SVG Arr: 20:30

WF0362 10May22 08:05 SVG-ABZ Arr: 08:20

Da klager ankom Aberdeen mer enn tre timer forsinket krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har ikke inngitt tilsvarende svar i saken.

Fred. Olsen Travel har kontaktet sin kunde for innspill i hendelsesforløpet. De har lagt ved en kopi av opprinnelig reiserute og her viser de til at rute Bergen – Aberdeen har blitt endret til Bergen via Stavanger til Aberdeen. Kunden fikk ikke hotell i Bergen da alt var fullt, men mottok voucher til mat på NOK 150. I Stavanger mottok klager hotell og voucher til mat på NOK 150.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Widerøe har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

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 kanselleringen.

Widerøe har ikke svart nemnda og har dermed ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 250 euro.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning på 250 euro.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)