

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

725/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Berlevåg til Oslo via Kirkenes den 14. desember 2012 kl. 08:24. WF930 ble kansellert som følge av værforhold. Klager ble booket om til neste ledige avgang, men mistet sin videreforbindelse. Klager landet i Oslo 4 t 20 min forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Klager mener Widerøe ikke kan bevise at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF930 ble kansellert som følge av værforhold. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll. Det vises til uttalelse fra operasjonssentral.

Ved en kansellering kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

På Berlevåg Lufthavn henger det plakater like i nærheten av innsjekkingsranken med passasjerrettigheter.

På grunnlag av ovennevnte kan Widerøe dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at WF930 ble kansellert pga. vanskelige værforhold. Nemnda er av den oppfatning at dette er å betrakte som en ekstraordinær omstendighet, og at det ikke var mulig å unngå kanselleringen. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Widerøe pliktet i den foreliggende situasjon å omrute passasjerene snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Nemnda er av den oppfatning Widerøe oppfylte denne plikten.

Widerøe pliktet videre å tilby klager mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dette ble ikke gjort. I den utstrekning klager hadde slike utgifter, anbefales disse erstattet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter eventuelle utgifter til mat.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, 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.