

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00815

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Alta via Tromsø den 21. desember 2017 kl 13.50 med ankomst kl 17.40. WF926 fra Tromsø til Alta ble kansellert da mannskapet gikk ut på arbeidstid. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted omtrent syv timer forsinket.

Klager mener Widerøe bør legge inn en buffer på mannskapets arbeidstid slik at de tåler mindre forsinkelser, eller ha ekstra personell tilgjengelig. I dette tilfellet ble klagers flyvning først utsatt da rullebanene måtte brøytes. Dette tok omtrent 45 minutter, men var nok til at mannskapet gikk ut på arbeidstid.

Klager mener Widerøe ikke har godtgjort at flyselskapet har truffet alle rimelig tiltak for å unngå kanselleringen.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF926 ble kansellert grunnet værforhold og brøyting av banen i Tromsø som førte til forsinkelse og igjen til at crew gikk ut på arbeidstid. Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon.

Når kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg.

1. Passasjerer kan velge ombooking samt forpleining. Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt.
2. Passasjerer kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg forpleining.

Klager valgte ombooking.

Denne kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet Widerøe har forklart at kanselleringen skyldtes crew som gikk ut på arbeidstid som følge av dårlige værforhold i Tromsø. Widerøe har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på værforholdene. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at kanselleringen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)