

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2019-02057

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

11. februar 2019 skulle klager reise med W68142 fra Ålesund til Kaunas. Planlagt avgang fra Ålesund var kl. 16.40, og planlagt ankomst i Kaunas var kl. 19.45. Flyvningens avgang ble imidlertid utsatt til kl. 09.00 dagen etter. Klager anfører at vedkommende gikk glipp av en arbeidsdag den 12. februar som følge av forsinkelsen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen W68142 ble utsatt til neste dag som følge av værforholdene på Ålesund lufthavn. Sterk vind ( 12 knop og vindkast på opptil 26 knop), i tillegg til snø/regn og glatt rullebane førte til at det innkommende flyet, som skulle fly W61765 fra Gdansk til Ålesund, måtte omdirigeres til Bergen lufthavn.

Når én flyvning blir forsinket, kanselleres eller omdirigeres, oppstår det en rotasjonsforsinkelse, slik at påfølgende flyvninger blir forsinket eller kansellert, avhengig av om Wizz Air har alternative fly tilgjengelig eller ikke.

Det vises til fremlagt driftsrapport og dokumentasjon på værforholdene.

Wizz Air er, i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens praksis (blant annet sakene C-581/10 og C-629/10), ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning dersom en forsinkelse eller kansellering skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Wizz Air mener at klager ikke har krav på standarderstatning i det aktuelle tilfellet, siden forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått

selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er i dette tilfellet snakk om forhold utenfor Wizz Airs kontroll.

I henhold til Wizz Airs generelle prosedyrer får passasjerene en utskrift av informasjon om rettighetene og mulighetene de har dersom flyet blir forsinket eller kansellert. Denne utskriften er tilgjengelig på mer enn 30 språk og tilbys på alle flyplasser som Wizz Air flyr fra. Dersom flyet kanselleres, kan passasjerene henvende seg i billettskranken eller kontakte Wizz Airs kundeservice, og de tilbys også muligheten til å omrute seg selv gratis ved å logge inn på Wizz Airs nettsted.

Passasjerene som skulle med flyvningen W68142, fikk dekket overnatting på hotell. Wizz Air tilbakebetaler i tillegg eventuelle tilleggsutgifter (mat/drikke, to telefonsamtaler og transport til/fra flyplassen), opptil et rimelig beløp, som passasjerene har hatt som følge av forsinkelsen. Dette fordrer imidlertid at passasjerene kan fremlegge kvitteringer på disse utgiftene.

Wizz Air kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i det aktuelle tilfellet.

### **Nemnda bemerkar**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

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 forsinkelsen. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen værforholdene den aktuelle dagen. Det innkommende flyet som skulle fly W68142, ble omdirigert til Bergen lufthavn som følge av sterk vind og glatt rullebane. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Wizz Air har opplyst om at passasjerene fikk dekket hotellovernatting. Flyvningen W68142 ble gjennomført morgenen etter.

Nemnda mener at de ovennevnte værforholdene må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

**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)