

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av kostnader som følge av kansellering.

### Dato

10.03.2020

### Saksnummer

2019-01501

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Den 25. september 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med WF598 fra Kristiansand til Bergen, med avgang kl. 21.05 og ankomst i Bergen kl. 22.00. Denne flyvningen ble kansellert, og klager og medpassasjeren ble omrutet til WF582, med avgang kl. 06.15 dagen etter. De ankom Bergen kl. 07.10, mer enn ni timer forsinket, og gikk dermed glipp av en hotellovernatting de hadde bestilt i Bergen.

Widerøe har til klager anført at akutt sykdom blant besetningen var årsaken til kanselleringen. Klager mener at akutt sykdom blant besetningen i henhold til praksis ikke er å regne som en ekstraordinær omstendighet. Klager har ikke mottatt noen dokumentasjon som viser at sykdom var årsaken. Klager anfører i tillegg at besetningen sto og ventet sammen med passasjerene på flyplassen, tilsynelatende friske, frem til de fikk beskjed om at den aktuelle avgangen var kansellert.

Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon fra klager.

Klager godtar ikke utbetaling av standarderstatning til kun én av passasjerene i klagen, slik Widerøe har tilbudt. Klager anfører at Widerøe først i ettertid har oppgitt at medpassasjeren må sende inn et eget krav for at Widerøe skal kunne utbetale standarderstatning til vedkommende.

Klager opprettholder kravet sitt om standarderstatning på 250 euro per passasjer, totalt 500 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av kostnader i forbindelse med tapt overnatting (1770 kroner).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av manglende dokumentasjon er Widerøe villig til å utbetale 250 euro til klager, men ikke til medpassasjerene, da de ikke er oppført på samme bestillingsnummer (PNR). Forhåndsbestilt hotell på endelig destinasjon dekkes imidlertid ikke.

Widerøe anfører at de er avhengige av at det blir sendt inn separate krav per bestillingsnummer, slik at de kan få registrert dette i saksbehandlingssystemet. Dette for å sikre seg mot svindel og doble utbetalinger.

Widerøe kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav om utbetaling av standarderstatning til begge passasjerene og refusjon av kostnader i forbindelse med tapt overnatting.

### **Nemnda bemerker**

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.

Widerøe har for nemnda ikke gitt noen nærmere redegjørelse eller fremlagt noen dokumentasjon for at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning. Widerøe har allerede utbetalt 250 euro til den éne passasjerene i klagen. Widerøe vil imidlertid ikke betale erstatning til den andre passasjerene i klagen, da han ikke har sendt inn separat krav til Widerøe.

Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler erstatning også til denne passasjerene dersom han kontakter Widerøe direkte med sitt PNR-nummer.

Klager krever videre at Widerøe dekker forhåndsbestilt hotell i Bergen som de mistet grunnet kanselleringen. Kostnaden var på 1770 kroner.

Et slikt tap dekkes ikke av standarderstatningen. Anvendelse av EU-forordningen berører imidlertid ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12 nummer 1.

I henhold til artikkel 12 kan standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Etter fast praksis gjøres det et slikt fratrekk. Passasjerene har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Kostnaden for tapt overnatting i Bergen var lavere enn standarderstatningen, og nemnda tar derfor ikke videre stilling til dette kravet.

Nemnda legger til grunn at Widerøe har utbetalt standarderstatning til hovedklager. Dersom dette ikke er gjort, anbefaler nemnda at dette gjøres. Nemnda anbefaler i tillegg

at Widerøe utbetaler 250 euro til den andre passasjeren i reisefølget, dersom han tar direkte kontakt med flyselskapet med sin egen PNR-kode.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe også utbetaler 250 euro til den andre passasjeren i reisefølget dersom han tar direkte kontakt med flyselskapet.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)