

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billettprisen grunnet forsinkelse.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

152/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning og refusjon av billettprisen grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Molde via Bergen den 21. desember 2013 kl. 08:05. WF542 fra Stavanger til Bergen ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble ombooket til dagen etter og innlosjert på hotell. Hun kom 26 timer forsinket frem til bestemmelsesstedet, dette ødela store deler av hennes planer i juleferien.

Klager mener hendelsen ikke var ekstraordinær og at Widerøe ikke kan fraskrive seg ansvar. Årsaken til hendelsen i dette tilfellet ble forårsaket av dårlige interne rutiner, da piloten glemte å slå av strømmen på flyet dagen før.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av flybillettene da formålet med reisen falt bort.

Formålet med turen ble vesentlig redusert grunnet forsinkelsen. Klager krever refundert billettprisen, jf. forordningen artikkel 8 nr. 1.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Selv om hendelsen var ekstraordinær velger Widerøe i dette tilfellet å utbetale standarderstatning 250 euro per person, da flyselskapet ikke kan fremlegge tydelig teknisk logg.

Da klager har benyttet sine flybilletter frafaller retten til refusjon av disse. Dersom billetter skal refunderes på bakgrunn av at reisens formål bortfaller, må enten reisen ikke være påbegynt, eventuelt ha retur samme dag. Klager valgte ikke å avbryte reisen, men har benyttet sin returreise den 27. desember.

Widerøe har tilbudt standarderstatning, men kan ikke imøtekomme krav om refusjon av benyttede billetter.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom Molde om lag 26 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Widerøe har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Widerøe har på denne bakgrunn erkjent ansvar. Nemnda legger til grunn at standarderstatning er utbetalt.

Ved forsinkelse på over fem timer kan passasjerer i stedet for å gjennomføre reisen som planlagt kreve refusjon av billettprisen for den del av eller de deler av reisen som ikke har funnet sted og for den del eller de deler som har funnet sted dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt, jf. EU-forordningen artikkel 6 iii), jf. artikkel 8 nr.1 a).

Klager gjennomførte reisen og har ikke rett til refusjon av billettprisen.

Den ulempen klager ble påført og den forventede tjeneste som de ikke fikk, er kompensert gjennom standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly er av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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.