

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/overbooking.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-01771

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Stavanger til Hammerfest via Bergen og Tromsø den 25. mars 2018: Stavanger til Bergen kl. 06.55 med SK4152, Bergen til Tromsø kl. 08:00 med WF622 og Tromsø til Hammerfest kl. 10:20 med WF992.

Klager fikk beskjed om at det ble litt forsinkelse pga. snøbyger i Tromsø før de kunne lande. Det kom så en ny beskjed om at han var booket om til en ny flyvning WF0974 kl. 10:30. Etter venting fikk klager vite at flyet var fullbooket og ble bedt om å ta kontakt med Widerøes service desk. Diamantkunder ble imidlertid sluppet ombord.

Klager valgte fly til Alta og buss videre. Ved ankomst Alta så hadde bussen til Hammerfest dratt, og ventetiden ble enda lengre. Service desk i Tromsø hadde ikke varslet de i Alta at det kom flere passasjerer som skulle med buss til Hammerfest.

Klager sitt opprinnelige fly til Hammerfest (WF992) skulle ha landet kl. 11:03, men på grunn av omstendighetene over så ankom klager Hammerfest først kl. 19:50

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe viser til at klageren klager på at han fikk beskjed om at han ble booket om til WF974 siden han ikke ville rekke sitt opprinnelige WF992 siden WF622 var 28 minutter forsinket på grunn av snøbyger. Klager har sagt videre at WF974 var overbooket slik at han ikke fikk vært med den flyvningen.

Widerøe viser til hans booking at han har aldri vært booket om til WF974.

I slike situasjoner der Widerøe har mange kanselleringer på grunn av mye dårlig vær, stengte rullebaner på grunn av brøyting osv så er det mange passasjerer som skal flyttes rundt på andre fly.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7.

For at det skal være tale om nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand, må klager ha en bekreftet booking på den aktuelle flyvningen. Den fremlagte dokumentasjon inneholder ingen spor av at klager ble booket om til flynummer WF974 og nektet ombordstigning på denne. Nemnda finner det derfor ikke sannsynliggjort at klager ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand på denne flyvningen.

Dette er likevel ikke til hinder for at klager kan ha rett på standarderstatning som følge av selve flyforsinkelsen.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes 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)*.

Som en følge av forsinkelsen på WF622, mistet klager sin videreforbindelse med WF992. Han ble booket om til WF924 til Alta, og buss derfra til Hammerfest. Klager ankom med dette sitt endelige bestemmelsessted med en forsinkelse som overstiger tre timer. Widerøe har anført at forsinkelsen skyldtes værforhold, men har ikke dokumentert disse nærmere. Nemnda kan da ikke legge til grunn, at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Det anbefales at Widerøe utbetaler 250 euro til klager i standarderstatning grunnet forsinkelsen.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)