

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00531

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Sandnessjøen til Sørkjosen søndag den 21. februar 2021 via Bodø og Tromsø kl 13.35 med ankomst kl 19.55. Like før avgang ble klager informert om at WF731 fra Sandnessjøen til Bodø var kansellert. Han ble booket om til nytt fly samme kveld kl 20.50 med WF739, men også dette ble kansellert. Klager ble deretter booket om til ny flyvning neste morgen med WF727 kl 09.20, men også dette flyet ble kansellert. Det var drosjesjåføren som informerte klager om kanselleringen av WF727, klager mottok ingen informasjon fra Widerøe om denne kanselleringen.

Klager ble til slutt fraktet i drosje til Mosjøen, og booket videre derfra.

Klager har ikke kvitteringer for kost, losji og transport i ventetiden, da disse var i privat regi, men han mener han har krav på kompensasjon for at han kom hjem 24 timer forsinket og gikk glipp av flere gjøremål og avtaler.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Søndag 21. februar 2021 var en dag preget med uvær i hele Nord-Norge, snø og sterk vind.

WF731 og WF739 den 21. februar 2021 og WF727 den 22. februar ble alle kansellert som følge av svært dårlige værforhold.

WF727 skulle først operere strekningen Bodø - Sandnessjøen - Trondheim som WF726, deretter strekningen Trondheim - Sandnessjøen - Bodø som WF727 om morgenen den 22. februar.

Den 22. februar startet med kraftig freezing rain i Bodø, slik at alle flymaskiner ble nediset. Nedisingen var så kraftig at flymaskinene måtte tas innendørs for å tines. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Widerøe beklager at klager ikke ble informert om kanselleringen av WF727 per sms, dette var en feil fra flyselskapets side.

Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Det var også få tilgjengelige seter på mange av flygningene fra nærliggende flyplasser. De rammede passasjerene måtte derfor tilbys litt forskjellige løsninger, og for klager ble løsningen bakketransport til Mosjøen og videre omruting derfra.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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

Nemnda mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at verken kanselleringene eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at det var svært dårlige værforhold i området, og at klagers flygninger ble kansellerte som følge av snøvær, vind og underkjølt regn. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Widerøe tilbød klager omruting til neste dag; bakketransport til Mosjøen og flyvning videre derfra. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som snarest mulig.

Klager har etter forordningen artikkel 9 har klager rett på forpleining, herunder måltider, overnatting og transport. Nemnda anbefaler at Widerøe dekker klagers rimelige utgifter til forpleining dersom klager kan fremlegge dokumentasjon.

Klager har også krevd kompensasjon for påført ekstra reisetid og forsinkelser. Nemnda er av den oppfatning at klager her krever erstatning for ikke-økonomisk tap, noe det ikke er grunnlag for i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe dekker klagers rimelige utgifter til forpleining dersom klager kan fremlegge dokumentasjon.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)