

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av kansellering.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-02267

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 6. desember 2018 skulle klager reise med WF777 fra Trondheim til Mo i Rana. Planlagt ankomst i Mo i Rana var kl. 23.50. Flyvningen ble imidlertid kansellert samme dag, og klager ble først omrutet til WF771 med avgang kl. 11.15 morgenen etter. Klager fikk endret dette til en tidligere flyvning, slik at vedkommende til slutt ankom Mo i Rana 7. desember kl. 09.15, over ni timer forsinket.

Klager anfører at det i e-posten som ble sendt for å informere om kanselleringen av WF777 ble opplyst om at kanselleringen skyldtes teknisk feil. Deretter informerte Widerøe i avslaget på klagers krav om standarderstatning at årsaken var været. I en tredje e-post har Widerøe oppgitt mangel på besetning som grunn til kanselleringen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager anfører at mangel på besetning ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen WF777 ble kansellert på grunn av store forsinkelser som følge av været den aktuelle dagen. I hovedsak oppsto forsinkelsen på Mo i Rana i forbindelse med flyvningen WF775. Flyet som skulle operere denne flyvningen, ble stående på flyplassen på grunn av «freezing rain». Dette er et værfenomen som gjør at man ikke kan fjerne is og snø fra flyet med den typen avisingsvæske som man bruker på kortbaneflyplasser i Norge. Man må da vente til dette værfenomenet opphører før man kan fortsette å fly.

Klager ble booket om til første mulige flyvning, som var dagen etter, nærmere bestemt WF769, med avgang kl. 08.30.

Det vises til fremlagt oversikt over flyvningene med det aktuelle flyet som også skulle operere WF777. Oversikten viser hvorfor flyet var forsinket. Det vises også til fremlagt tabell som viser at flyet ikke kan avises så lenge værphenomenet «freezing rain» foreligger. I tillegg vises det til fremlagt værrapport for Mo i Rana lufthavn for det aktuelle tidsrommet.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

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

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.

Widerøe har oppgitt at forsinkelsen hovedsakelig oppsto i forbindelse med flyvningen WF775, som skulle gå fra Mo i Rana til Bodø. Det aktuelle flyet, som skulle fly WF777 senere på kvelden, ble stående på flyplassen i Mo i Rana på grunn av såkalt «freezing rain». Widerøe har fremlagt dokumentasjon på at flyvningen etter WF775, WF776, som skulle gå fra Bodø til Trondheim via Mo i Rana, ble kraftig forsinket i Mo i Rana, og at flyvningen videre fra Mo i Rana til Trondheim ble kansellert.

Slik nemnda ser det har Widerøe ikke i tilstrekkelig grad dokumentert at kanselleringen skyldes ekstraordinære forhold. Widerøe har kun lagt ved dokumentasjon som viser at klagers flymaskin startet med en forsinkelse på 21 minutter grunnet manglende crew og for sent innkommet tidligere flygning. Deretter ble neste flygning med klagers flymaskin forsinket med ytterligere 37 minutter, herunder 29 minutter grunnet de-icing. Ved neste flygning stiger den totale forsinkelsen til rundt 2 timer, uten at årsaken forklares i flyselskapets logg eller tilsvar. På grunn av utilstrekkelig dokumentasjon mener nemnda at Widerøe ikke har dokumentert at årsaken til kanselleringen i hovedsak skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og mener at klager i dette tilfellet har rett på standarderstatning.

Nemnda legger på bakgrunn av dette til grunn at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)