

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0229/15F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Aberdeen til Torp via Stavanger den 9. november 2014 kl. 16:05, med en connection i Stavanger på 35 minutter. WF369 fra Aberdeen til Stavanger ble noen minutter forsinket, dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse. Han ankom Torp neste fire timer forsinket.

Klager rakk så vidt frem til gaten, men fikk da beskjed om at WF449 fra Stavanger til Torp var fullt. Han stiller seg undrende til dette da klager hadde sjekket inn hele veien.

Klager mener det er satt opp for kort tid mellom disse flyvningene, da man må sjekke inn bagasje på nytt grunnet toll-kontroll. Han stiller seg sterkt uenig i Widerøes påstand om at det er opp til han som kunde å planlegge reiseruten. Denne ruten var fullt mulig å bestille på Widerøes nettsider.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til gjeldende regler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

WF369 landet tre minutter før rutetid i Stavanger.

Minimum oppsatt tid mellom avgangene er basert på Avinors anbefalinger på de ulike lufthavnene. Det er opp til klager selv å planlegge sin reise med ønskede connection tider.

Fordelen med gjennomgående billetter er at man kostnadsfritt blir ombooket til neste ledige avgang, slik som i denne saken.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Widerøe ved nemndas e-post av 6. mars 2015 med frist til 22. april 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at flyet fra Aberdeen landet i Stavanger tre minutter før ruteplanen. Det var således ikke forsinkelse til Stavanger som førte til at klager ikke rakk videreforbindingen til Torp. Den forsinkede ankomst til Torp gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager hadde en gjennomgående billett fra Aberdeen til Torp via Stavanger. Ved bestilling av en gjennomgående billett er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbinding. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt.

Det var således i tråd med rutiner og datasystemet når Widerøe formidlet billett med 35 minutters forbindelsestid i Stavanger.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, vil bemerke at selv om bestillingssystemet automatisk legger inn minimum forbindelsestid mellom to flyvninger, må passasjerene kunne forvente at det er mulig å nå sin videre forbindelse selv med en liten forsinkelse på flyvningen. Flyselskapene har større mulighet enn passasjerene til å påvirke forbindelsestidene. Flyselskapene har også mulighet til å gjøre passasjerene oppmerksomme på korte forbindelses tider i sine bestillingsrutiner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.