

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00239

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Tromsø til Berlevåg den 18. desember 2015 kl. 06:00.

Grunnet teknisk feil på flyvemaskinen fra Tromsø, og overflyvning av Berlevåg lufthavn på grunn av dårlig vær, ankom klager endelig destinasjon kl. 22:40. Mange timer senere enn forventet ankomst kl. 08:15. Klager ble ikke tilbudt mat på den alternative reisen.

Klager krever standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, og kompensasjon for uteblitt matservering.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg.

1. Passasjerer kan velge omruting, samt forpleining. Forpleining består av mat/drikke, transport til/fra hotell, dersom det er aktuelt.
2. Passasjerer kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg forpleining.

Når denne typen hendelser oppstår, er det dessverre utfordrende mange steder i Finnmark å få ordnet servering på kort tid. Fikk dere kjøpt noe kan kvitteringer sendes til Widerøe, så vil de refunderes i henhold til retningslinjer ila kort tid. Dessverre kompenseres det ikke for manglende matservering.

Når det ble ordnet med alternativ transport er dessverre ikke flyselskapet ansvarlig for refusjon av flybillett.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Nemnda legger til grunn at klageren kom vel 14 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet Berlevåg. Forsinkelsen skyldtes dels at flyet hennes tok av en time forsinket fra Tromsø på grunn av teknisk svikt, og dels at flyet ikke kunne lande i Berlevåg på grunn av dårlig vær. Hun måtte derfor busses fra Båtsfjord til Berlevåg.

Klageren krever nå standarderstatning og kompensasjon for uteblitt matservering.

Forsinkelse som medfører at passasjerer kommer mer enn tre timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, 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 6, jf. artikkel 7, jf artikkel 5.

Teknisk svikt er i utgangspunktet ingen ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må ha mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

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

Slik nemnda ser det, er det de dårlige værforholdene som kan forklare at klageren kom mer enn tre timer forsinket frem til bestemmelsesstedet. Det er foreliggende ingen holdepunkter for at flyet ville kunnet lande i Berlevåg til oppsatt tid om det bare hadde tatt av punktlig fra Tromsø. Etter nemndas syn utgjør værforholdene en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir derfor ingen rett til standarderstatning.

Klageren har likevel rett til forpleining, jf EU-forordningen artikkel 9, og kompensasjon om denne straksretten ikke realiseres på stedet, jf Rodriguez med flere mot Air France (C-83/10).

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i vurderingen av om selskapet skal betale kompensasjon til klageren for uteblitt forpleining:

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at det ikke skal gis noen kompensasjon i et tilfelle som her hvor klageren ikke har hatt noen utgifter, og viser til kommisjonens fortolkningsveiledning punkt 4.3.2.

Mindretallet - forbrukernes representanter - anbefaler at flyselskapet betaler en kompensasjon på 350 kroner for manglende oppfyllelse av straksrettigheten selv om klageren ikke har blitt påført noen utgift til forpleining. Mindretallet legger vekt

på at hun ikke hadde noen mulighet til å kjøpe mat. Etter mindretallets syn tar fortolkningsveiledningen sikte på en annen situasjon enn dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i kravet om standarderstatning og kompensasjon for manglende servering.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Camilla Rise (NHO luftfart)