

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00192

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 21. november 2020 kl 21.20 med Wizz Airs flight W6 1724. Avgangen ble kansellert grunnet dårlige værforhold, og klager ble booket om til samme avgang to dager senere.

Wizz Air hevder værforholdene var årsaken til at flyselskapet ikke kunne lande. Klager finner det underlig at alle andre flyselskap landet uten problemer under de samme værforholdene.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 1724 ble kansellert som følge av dårlige værforhold ved Tromsø lufthavn, snøvær og glatte rullebaner. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at W6 1724 ble kansellert.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om

alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

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

En slik vurdering må ta utgangspunkt i de faktiske værforholdene på det tidspunktet, eller rundt tidspunktet for når flyet skulle lande. Wizz Air har fremlagt en METAR-rapport for å underbygge påstanden om at det var værforholdene i Tromsø som var årsaken til at de ikke kunne foreta en trygg landing.

Værrapporten viser imidlertid verdier godt under hva som isolert sett kan betraktes som ugunstige eller farlige forhold å lande i, og flere fly fra andre selskap landet i Tromsø i samme periode. Nemnda bemerker at de er kjent med at værforhold er noe som endres raskt, og at en slik rapport kun gir et øyeblikksbilde av hvordan været faktisk var. Nemnda

understreker at pilotenes egne vurderinger av hva som er trygt normalt må legges til grunn ut fra sikkerhetshensyn. I helt spesielle tilfeller, for eksempel dersom piloten foretar sin vurdering på uriktig grunnlag, kan likevel pilotens vurdering ilegges mindre vekt.

I denne saken viser nemnda til informasjon gitt av Wizz Air selv ved Head of Flight Operations i selskapet. Han uttaler i en artikkel i e24 fra desember 2020 at selskapet etter en dybdeanalyse av situasjonen – samt en dialog med Luftfartstilsynet – har fått informasjon om at måten rullebanen i Tromsø prepareres skiller seg fra manualverket til Wizz Air. Etter dialog med både tilsynet og flyprodusenten sier Wizz Air at de nå har en klar forståelse av forholdene og at manualverket skal oppdateres. Videre understreker selskapet i artikkelen at forholdene ved Tromsø Lufthavn i seg selv ikke er utfordringen.

Nemnda mener det må påhvile selskapet å innhente slik nødvendig informasjon som del av planleggingen forut for flyvningen, og at dette klart ligger innenfor et flyselskaps sedvanlige aktivitetsutøvelse og kontroll. Det bemerkes at det avgjørende i denne sak er at pilotene har hatt gale forutsetninger for å kunne avgjøre om det er trygt å lande eller ikke, under henvisning til selskapets egne uttalelser.

Nemnda mener derfor at selskapets anførsler om at det var dårlig vær som var årsaken til forsinkelsen ikke kan høres, og at forsinkelsen således ikke skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 250 euro i standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 250 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Maricor Maglasang (American Express Travel)
Joachim Sponheim (SAS)