

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert flyvning.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-01851

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt to voksne og ett spedbarn, hadde billetter med Widerøe den 24. februar 2020 kl. 18.10 med WF816 fra Leknes til Tromsø. Mens de ventet på flyavgang fikk de beskjed om at det var en forsinkelse fordi piloten ikke var kommet ennå. Flyvningen ble deretter kansellert og de ble omrutet til WF819 fra Leknes til Bodø samme kveld. Der overnattet de og reiste videre til Tromsø med SK4556 dagen etter. De ankom Tromsø den 25. februar kl. 11.40.

De hadde forhåndsbestilte utflukter i Tromsø den 25. februar og gikk glipp av disse på grunn av forsinkelsen. De fikk ikke benyttet hotellrommet de hadde bestilt i Tromsø og viser til dokumentasjon på at de ikke fikk refundert kostnaden for dette fra hotellet.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF816 den 24. februar 2020 ble kansellert som følge av en stengt rullebane på grunn av dårlig vær. Dette er en ekstraordinær begivenhet og passasjerene er derfor ikke berettiget til erstatning. Klager og reisefølget fikk omruting, hotellovernatting og transport.

Widerøe viser til trafikkloggen inkludert metar, der det fremgår at WF816 Bodø-Tromsø ble kansellert og at rullebanen var stengt frem til kl.19.20.

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 truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Flyselskapet Widerøe anfører at WF816 ble kansellert som følge av at en stengt rullebane frem til kl. 19.20 på grunn av dårlig vær. Flyselskapet har lagt ved en logg der det står «WF816 BOO-TOS CNL». Klagers flyvning gjaldt Leknes-Tromsø. Hvorvidt Leknes er en del av ruten med WF816 fra Bodø er ikke kommentert, heller ikke hvor det var en stengt rullebane. I den samme loggen fremkommer METAR (værrapport), men denne er ikke forklart. Klagers anførsel om at de fikk beskjed om at de manglet piloten på Leknes er heller ikke kommentert.

Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har således rett til standarderstatning 250 euro per person i henhold til forordningen.

Reisefølget bestod av to voksne og ett spedbarn. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en betalt billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Unntatt er passasjerer som reiser gratis. På innenlandsruter betales ingenting for spedbarn. Da gjelder unntaket, og spedbarnet denne saken har ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemnda anbefaler etter dette at Widerøe betaler til klager standarderstatning med 250 euro til hver av de voksne, totalt 500 euro.

Klager har også krevd erstatning fordi de gikk glipp av forhåndsbetalt hundekjøring og en natt på hotell. Dette var 268,41 USD for en natt på hotell, og 548 Singapore dollar for hundekjøring. Omregnet etter dagens kurs utgjør dette 6197,7 norske kroner. Etter nemndas syn har klager krav på å få dekket disse utgiftene i henhold til luftfartsloven § 10-20.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Etter fast praksis gjøres det et slikt fratrekk. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, kommer standarderstatningen til fradrag. I denne saken har klager krav på standarderstatning på 500 euro (5479,2 kroner), samt en delen av den individuelt utmålte erstatningen som overskyter standarderstatningen. Dette utgjør 718,51 kroner. Klager har derfor krav på totalt 6197,71 kroner fra Widerøe.

Nemnda anbefaler etter dette at Widerøe utbetaler 6197,71 kroner til klager.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler 6197,71 kroner til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)