

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

05.11.2019

### Saksnummer

2019-00209

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Sandnessjøen til Bodø den 11. november 2018 kl 20.35 med WF739. Klokken 14.49 sendte Widerøe ut sms om at avgangen var kansellert og at det var satt opp buss fra Sandnessjøen til Mosjøen kl 15.45. Klager var på dette tidspunktet i sin fars bursdagsselskap og leste ikke sms'en før etter at bussen var gått.

Klager dro innom flyplassen etter selskapet. Hun ble booket om til ny avgang påfølgende dag kl 09.20, men ble ikke på noe tidspunkt tilbudt forpleining. Klager måtte selv skaffe privat overnatting, måltider, samt transport mellom sentrum og flyplass.

Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon, og at hun ikke ble tilbudt forpleining i ventetiden. På bakgrunn av dette krever hun dekket sine utgifter i henhold til statens satser, ulegitimert natt-tillegg og tilhørende kostgodtgjørelse, tilsammen kroner 1 030.

Klager kom tre timer for sent på jobb og måtte bruke opptjent fleksitid for å dekke inn dette.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kroner 1 030 i diett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF739 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, sterk vind. Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon som viser at det var vind fra 140 grader 8 knop, og 18 knop i kastene. Det er ikke mulig å lande på Sandnessjøen under disse forholdene, og meteorologene i Bodø estimerte at denne vinden ville vedvare til midnatt.

For å ivareta passasjerene på best mulig måte omrutet Widerøe derfor maskinen slik at den kunne gå ned i Mosjøen framfor Sandnessjøen for å hente passasjerene der. Det blir sendt ut SMS i god tid og arrangert bakketransport for klager mellom flyplassene. Denne transporten er på en time.

Klager benyttet seg ikke av omrutingen, hun ble derfor tilbudt ny flyvning påfølgende morgen fra Sandnessjøen til Bodø.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøe kontroll.

Dersom klager hadde tatt kontakt med flyplassen ville hun blitt tilbudt forpleining. Dersom hun ikke hadde mulighet til å hente rekvisisjon for taxi, mat og hotell på flyplassen, kunne hun lagt ut for sine utgifter og fått disse refundert i etterkant. Klager har imidlertid ikke kunnet fremlegge kvitteringer for noen utgifter. Dersom klager kan fremlegge gyldige kvitteringer for sine utlegg vil Widerøe refundere disse.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

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, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av kraftig vind.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at Widerøe ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Mindretallet viser til at fremlagt METAR kun dokumenterer værforholdene kl. 12:50 UTC, lenge før klagers planlagte avgang. Videre fremgår det ikke av loggen hva som var årsaken til kanselleringen. Etter mindretallets syn har derfor klager krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Klager ble først tilbudt å reise med buss på strekningen samme dag, men kunne ikke benytte seg av denne. Hun ble derfor tilbudt omruting med Widerøes flyvning påfølgende morgen, nemnda anser dette å være innen rimelig tid.

Klager anfører at hun pådro seg utgifter til overnatting og måltider hos venner i ventetiden, samt transport til og fra flyplassen. Hun har imidlertid ikke fremlagt noen gyldig dokumentasjon på sine utgifter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)