

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00262

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist med WF152 fra SDN til OSL den 27. februar 2016 kl. 14:18.

Grunnet dårlig vær lander ikke WF152 på SDN, og passasjerene ble fraktet med buss til AES og ombooket til SK1331. Flyvningen med SK1331 blir også forsinket og klager ankommer ikke OSL før kl. 22:18, da 7 timer og 3 minutter forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kundens krav i henhold til kompensasjon og assistanse er regulert av EUs regulativ 261/2004. Denne kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet værforhold som oppstod utenfor Widerøes kontroll. Det vises til dokumentasjon på Traffic & Flight Information Plan, OPSCOM Log, METAR og METAR decode som viser til denne ekstraordinære kanselleringen grunnet tett skydekke.

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

1. passasjerer kan velge ombooking samt forpleining.
2. passasjerer kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg til forpleining.

På grunnlag av ovennevnte kan Widerøe ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Flyet som klagerens kone og to barn skulle ta fra Sandane flyplass (SDN) 27.02.2016 ble kansellert. Flyet som skulle hente dem på Sandane flyplass kunne ikke lande på

grunn av dårlig vær. Klageren har fått dekket utgiftene til omruting, men konen og barna kom vel sju timer forsinket frem til bestemmelsesstedet. Klageren krever nå en standarderstatning på til sammen 750 euro.

Kansellering gir rett til erstatning 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, jf 7. Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Partene ser ut til å være enige om at flyet som skulle hente klagerens kone og to barn, ikke kunne lande til oppsatt tid på grunn av dårlig vær, og at det bare ble gjort ett forsøk. Partene synes også å være enige om at været bedret seg etter 10-15 minutter. Flyselskapet har opplyst at det ofte forsøker flere runder med landing, men at det også må ta hensyn til arbeidstiden til besetningen og det totale trafikkbildet.

Selv om det ikke er uvanlig med dårlig vær i Nord-Europa vinterstid, er værforhold uforutsigbart. Hvor lenge et dårlig vær vil vare, vil også være uforutsigbart. Hvis flyselskapene skulle tatt høyde for dårlig vær for alle vinteravganger i Nord-Europa, ville det fått store følger for både rutetilbudet og billettprisene. Etter nemndas syn vil det være uforholdsmessig å kreve dette.

Nemnda mener at flyselskapet ikke har godtgjort hva det har gjort for å unngå kanselleringen. Selskapet har ikke kommentert alternativene til kansellering som bruk av andre flyplasser i nærheten. Nemnda anbefaler derfor at flyselskapet betaler standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at flyselskapet betaler standarderstatning til klageren med 750 euro.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)