

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

431/11F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning som følge av kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Berlevåg til Bergen via Tromsø og Oslo lørdag 25. juni 2011 med WF961 kl. 13:32. WF961 fra Berlevåg til Tromsø ble kansellert grunnet tåke.

Klager fikk beskjed av Widerøe at det ikke var ledige plasser med SAS fra Kirkenes til Bergen, men da klager kontaktet SAS var det likevel ledige plasser. Klager stiller seg undrende til dette.

Klager kjøpte selv plass på Hurtigruta fra Berlevåg til Kirkenes, og flybillett fra Kirkenes til Bergen. Klager ankom Bergen over ett døgn forsinket.

Klagers returbillett ble kansellert uten at klager ble informert. Klager måtte derfor kjøpe ny billett fra Bergen til Berlevåg, pris kroner 2 191.

Klager krever refundert ekstrautgiften han fikk på utreisen: Hurtigruten kroner 1 125, fly Kirkenes - Alta - Oslo - Bergen kroner 5 074, buss til flyplassen kroner 85. Til sammen kroner 6 284.

Klager har fått refundert kroner 2 191 fra Widerøe.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF961 ble kansellert som følge av lavt skydekke, det vises til værrapport. Ved kansellering kan passasjerene velge enten ombooking eller refusjon i henhold til EU forordningen. Klager valgte å kjøpe ny utreise. Opprinnelig utreise ble derfor kansellert og refundert.

Ved en feil ble også klagers returbillett kansellert. Returbilletts verdi var kroner 1 979. Klager måtte kjøpe ny returbillett til kroner 2 191. Widerøe har refundert dette beløpet.

Klager krever også refundert alternativ utreise. Dette er avslått med bakgrunn i EUs regulativ artikkel 5 og 8 som sier at kunden har rett på refusjon eller ombooking. Original billett er allerede refundert.

## **Nemnda bemerker:**

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble innstilt pga tåke. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og kanselleringen gir ikke rett til standarderstatning.

Ved en kansellering skal flyselskapet tilby omruting snarest mulig eller refusjon av billetten.

Omruting kan skje med selskapets egne fly eller med fly fra andre selskaper. I unntakstilfelle kan omruting også skje med annet transportmiddel. Hva som anses som «snarest» mulig vil måtte avgjøres ut fra en konkret vurdering av tid, kostnader, tilgjengelig transport, ulemper m.v.

Så vidt nemnda forstår, tilbød Widerøe omruting to dager senere. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Widerøes tilbud må anses å tilfredsstille forpliktelsen etter forordningen. Nemnda viser til at det ikke var mulig med tidligere flygning samt at alternativet Hurigruten/fly ble uforholdsmessig kostbart.

Nemnda er følgelig av den oppfatning at klager selv må bare omkostningene ved alternativ reise.

## **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*