

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Flyklagenemnda har fått klagen videresendt fra Luftfartstilsynet som igjen har fått den videresendt fra Commission of Passengers' Right i Polen.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

57/09F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Flyklagenemnda har fått klagen videresendt fra Luftfartstilsynet som igjen har fått den videresendt fra Commission of Passengers' Right i Polen.

Klagerne er ikke enig i avslaget fra Widerøe om refusjon av alle utgifter 400 euro og 50 euro for mobiltelefon som de hadde i forbindelse med kansellering av flyavgang. Klagerne har fått dekket 200 euro fra Widerøe.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle fly hjem 27. juli. Flyavgangen ble kansellert på grunn av værforholdene den aktuelle dagen. Klagerne hadde prøvd å få endret sin billett/ reiserute, som følge av det dårlige været som var i vente. Klagerne fikk ikke noe gehør for dette, men ble bedt om å stille på flyplassen i følge det som sto på billetten, om ikke ville de miste sin videre forbindelse fra Tromsø.

Klagerne sjekket inn på flyplassen i Hasvik, til tross for at klagerne på forhånd hadde undersøkt værforholdene i området, for den aktuelle dagen. Klagerne fikk ikke noe hjelp fra personalet på flyplassen, da de forsøkte å fortelle at de ikke ville nå sin forbindelse hjem, på grunn av kanselleringen av flyet.

Ingen vil ta ansvaret for denne situasjonen. Klagerne måtte kjøpe nye billetter.

De ble påført en ekstrapålegg på ca 400 euro.

Klagerne krever dekket sine utgifter med 400 euro. Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Flyselskapet beklager hendelsen, men henviser til at kanselleringen var på grunn av det dårlige været, dette er uforutsette hendelser som ikke dekkes av flyselskapet.

Men på grunn av den uheldige situasjonen som klagerne kom opp i på grunn av det dårlige været, har Widerøe refundert en del av utgiftene til klagerne med 200 euro.

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.

På bakgrunn av de foreliggende omstendigheter finner nemnda sannsynliggjort at vanskelige værforhold i Hasvik gjorde det nødvendig å kansellere avgangen. Kanselleringen gir da ikke rett til erstatning.

Klager hadde gjennomgående billetter fra Hasvik til Oslo. Billettene er prissatt under ett, og det er ikke anledning til kun å benytte deler av strekningen. Nemnda finner således ikke å laste SAS for at de ikke kunne hjelpe klager slik at reisen ble startet i Tromsø.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, 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.