

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon grunnet flykansellering.

### Dato

11.04.2023

### Saksnummer

2022-02730

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe fra Hammerfest til Kirkenes den 27. juli 2022 (WF974). Planlagt avgangstid var kl. 11:55, med ankomst i Kirkenes kl. 14:20. Avgangen ble kansellert. Klager ble omrutet til WF993 og WF976 (reise via Tromsø) med avgang fra Hammerfest kl. 13:13 og ankomst i Kirkenes kl. 20:05.

I henhold til klageskjemaet til Transportklagenemnda er det fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter/krav om erstatning eller refusjon på annet grunnlag. Klager har krevd 349 NOK for måltid i Tromsø refundert. Klager har fått refundert 150 NOK, og krever med dette gjenstående 199 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en reise med Widerøe Hammerfest – Kirkenes 27/07-22 hvor WF974 ikke kunne lande i Hammerfest grunnet værforhold, og flydde videre til Alta. Ny rute på WF974 ble dermed ALF- MEH – VDS – KKN. Passasjerer ble ombooket til Hammerfest – Tromsø – Kirkenes.

Passasjerer søkte om matkompensasjon, og Widerøe har utbetalt 150 NOK i standard matkompensasjon. Det vises til vedlagt oversikt over Widerøe sine satser ved forsinkelser. Ved forsinkelse over to timer har passasjerene krav på mat for inntil 80 NOK. Om forsinkelsen er over tre timer har passasjerene krav på 150 NOK.

### 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 store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Widerøe har fremlagt dokumentasjon på en logg (Hendelseshåndtering) hvor det fremgår at årsaken til kanselleringen var værforholdene. De har opplyst at maskinen ikke kunne lande i Hammerfest og derfor fløy videre til Alta. I rapporten er inntatt et utklipp fra METAR-og TAF-rapport, som inneholder diverse koder. Widerøe har ikke opplyst konkret hva de konkrete kodene betyr, hvordan været faktisk var, eller hvorfor dette været var til hinder for flyvningen som ble kansellert. Nemnda mener derfor at Widerøe ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor rett til standarderstatning med 250 Euro.

Ved kansellering har passasjerer rett på forpleining i ventetiden. Dette innebærer blant annet måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1. bokstav a). Nemnda mener at måltidet pålydende 349 NOK må anses som rimelig sett hen til ventetiden i klagers tilfelle. Klager har mottatt 150 NOK. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler ytterligere 199 NOK til klager.

I denne saken er det opplyst at flyselskapet opererer med standardiserte satser for dekning av matkostnader i forbindelse med forsinkelser. Nemnda presiserer for ordens skyld at et flyselskap ikke ensidig kan begrense det ansvaret de har etter EU-forordning 261/2004.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning med 250 Euro og ytterligere 199 NOK i matkostnader til klager.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)