

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og refusjon av forhåndsbestilte reservasjoner.

Dato

13.09.2023

Saksnummer

2023-00117

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem passasjerer) hadde bestilt reise t/r Leknes-Bodø-Bergen-Torshavn med utgående reise den 30. september 2022 og returreise den 5. oktober 2022.

Den 30. september 2022 på Flesland i Bergen oppdager klager at reisen WF290 Bergen-Torshavn har blitt kansellert. Klager fikk ingen informasjon om at de kunne omrute seg selv til et annet flyselskap eller velge refusjon og hjemreise. Klager ble henvist til et hotell der de ikke kunne velge fritt fra menyen. Klager fikk 150 NOK til mat og drikke. Klager ble omrutet av Widerøe slik at de kom frem til Færøyene.

Den 5. oktober 2022 mottar klager beskjed om at returreisen fra Torshavn-Bergen har blitt kansellert pga. værforholdene. Klager fikk også beskjed om at de ville bli omrutet til første mulige avgang. Klager ble omrutet av Widerøe med SAS til København og videre til Oslo med overnatting. Fra København ble klagers to bookinger sendt på forskjellige ruter til Norge, hvilket klager synes var under enhver kritikk.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per passasjer, totalt 1 250 euro.

Andre utgifter som var forhåndsbestilt var leiebil og leilighet som også kreves refundert:

Leiebil (mistet to døgn): 1 156 NOK per døgn = 2 312 NOK

Leilighet (mistet to døgn): 2 198 NOK per døgn = 4 396 NOK

Totalt: 6 708 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe skriver at WF290 Bergen-Torshavn den 30. september 2022 ble kansellert pga. værforhold (vind) på Færøyene. Dette var en ekstraordinær omstendighet som ikke gir krav på kompensasjon. Widerøe viser til logg og METAR.

Widerøe skriver også at WF291 Torshavn-Bergen den 5. oktober 2022 ble kansellert pga. værforhold (vind) og viser til logg og METAR.

Widerøe dekker ikke andre følgekostnader på ankomststed som leiebil, overnatting etc. da dette ikke er en pakkereise.

Nemnda bemerket

Spørsmålet om standarderstatning:

Widerøes flyvninger WF290 Bergen-Torshavn og WF291 Torshavn-Bergen ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener at Widerøe i denne saken har godtgjort at både WF290 og WF291 ble kansellert grunnet værforholdene, nærmere bestemt sterk vind. At en flyvning med et annet flyselskap gikk fra flyplassen samme dag vil ikke ha avgjørende betydning i saken, da dette kan bero på flere andre faktorer (været på det gitte klokkeslettet, flytype, flyets posisjon o.l.). Widerøe sin påstand om at WF 290 og WF291 ble kansellert pga. værforholdene er underbygd med logger og værrapport. Flertallet legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i disse kravene.

Widerøe har skrevet til klager at de iverksatte tiltak ved å omrute klager til nærmeste tilgjengelige avgang med både Widerøe og SAS. Klager har, tross oppfordring, ikke dokumentert til nemnda de konkrete tidspunktene for omruting. Flertallet mener at Torshavn på Færøyene ikke er en flyrute med hyppige avganger og at Widerøe har oppfylt sin omrutingsplikt i dette tilfellet.

Etter mindretallet - forbrukerrepresentantene - sitt syn har Widerøe ikke godtgjort at det forelå en ekstraordinær vær situasjon i tidsrommet som knytter seg til den aktuelle flyvningen på utreisen eller hjemreisen.

Widerøe har fremlagt METARer som beskriver vær situasjonen flere timer i forkant av avgangstidspunktet, og ikke fremlagt noe annet som kan kaste lys over sannsynlig vær utvikling, som f.eks. en værmelding (TAF) e.l. Det vises til at METAR for utreisen

gjelder værstsituasjonen kl. 08:50 lokal tid og den aktuelle avgangen skulle gå kl. 11:15 lokal tid. METARen viste videre at været hadde bedret seg betraktelig sammenlignet med tidligere på dagen. METAR fremlagt for hjemreisen gjelder værstsituasjonen kl. 10:50 lokal tid, men gir tilsynelatende også en anvisning på hva som antas å være utviklingen de neste 2 timene. METARen er i beste fall egnet til å kaste lys over værstsituasjonen frem til 12:50 lokal tid, men dette er fortsatt 2,5 timer før oppsatt avgangstid. Etter mindretallets syn er dette ikke tilstrekkelig dokumentasjon for en ekstraordinær omstendighet som kan fritta selskapet for plikten til å utbetale standarderstatning. Mindretallet minner om at unntaket om ekstraordinære omstendigheter skal tolkes strengt i henhold til EU-domstolens praksis. Videre mener mindretallet at Widerøe ikke har godtgjort at det har truffet alle rimelige tiltak for å minimere konsekvensene for klager som følge av kanselleringen, herunder har Widerøe ikke dokumentert at det ikke var mulig (eller urimelig byrdefullt) å omrute klager raskere med annet selskap, jf. c-74/19.

Spørsmålet om refusjon av forhåndsbestilt leiebil og leilighet i to døgn:

Klager har opplyst at de, som følge av kansellering, har hatt et tap på totalt 6 708 NOK for ubenyttet forhåndsbestilt leiebil og leilighet i to døgn.

Nemnda oppfatter dette som krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentantene – mener at utgifter til leiebil og ferieleilighet som ikke kan benyttes på grunn av forsinkelse eller kansellering i utgangspunktet ikke er en utgift som selskapet er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet. Flertallet vil derfor ikke holde flyselskapet ansvarlig for forhåndsbetalt leiebil og leilighet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tap av forhåndsbetalt overnatting og ubenyttet leiebil er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen, jf. luftl. § 10-20.

Når det gjelder forhåndsbetalt overnatting viser mindretallet til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. Mindretallet viser til at det i tidligere nemndspraksis (jf. f.eks. FLYKN-2019-2244, FLYKN-2019-2486 og FLYKN-2019-4999) enstemmig ble uttalt følgende:

"Utgiften som kreves dekket [forhåndsbetalt hotellopphold] utgjør klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20."

Også nylig nemndspraksis viser at en samlet nemnd har ansett slike konsekvenser for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2019-2486, FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1289, FLYKN-2021-1464, FLYKN-2022-1567 og FLYKN-2022-1814.

Mindretallet er også av den oppfatning at det er en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap knyttet til forhåndsbetalt leiebil som ikke kunne benyttes. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis - av en samlet nemnd - blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2020-2578, FLYKN-2021-1440, FLYKN-2021-648 og FLYKN-2022-1400. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet kan ikke se at det har skjedd en utvikling i rettspraksis som skulle tilsi en endring i ovennevnte nemndspraksis, og mindretallet kan for øvrig ikke se at flertallets praksisendring har tilstrekkelig gode grunner for seg.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)