

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon 250 euro som følge av forsinkelse.

Dato

30.04.2024

Saksnummer

2023-00987

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett med Widerøe fra Oslo (WF76) til Sandnessjøen via Trondheim (WF733), med avreise 29. desember 2023 kl. 13.25.

Klager anfører innledningsvis at Widerøe har solgt en gjennomgående billett med kun 25 minutters overgangstid i Trondheim. Flyet fra Oslo til Trondheim ble ca. én time forsinket, som medførte at klager ikke rakk videre forbindelse, som også var blitt omrutet til Mosjøen. Klager ble deretter omrutet to ganger og måtte overnatte på hotell i Trondheim sentrum. Dette skyldes værforhold nordpå og er ikke en del av klagen.

Klager anfører at forsinkelsen i Oslo (WF76) skyldes at passasjerene først måtte vent på bagasjelossing, og deretter på at flyet skulle av-ises. Klager anfører at dette var forhold innenfor Widerøes kontroll og alminnelige aktivitetsutøvelse, og forsinkelsen kunne vært unngått.

Klager anfører videre at Widerøe enten burde ha beregnet bedre overgangstid i Trondheim, eller at flyet Trondheim – Mosjøen (WF733) skulle ventet i 40 minutter på passasjerer fra Oslo med gjennomgående billett.

Klager anfører at det er påregnelig for Widerøe at mindre forsinkelser kan oppstå, spesielt om vinteren. Under slike forhold er 25 minutter en veldig knapp overgangstid. Klager anfører at den lange forsinkelsen kunne vært unngått med bedre tid mellom flyvningene. Widerøe burde sørget for at reisende som skulle videre rakk overgangen, slik at passasjerer slipper å vente minst seks timer på neste fly.

Klager krever standarderstatning på bakgrunn av forsinkelsen av WF76 kombinert med uforsvarlig knapp overgangstid. Klager krever i tillegg erstatning for utlegg til mat og drikke, samt flybuss til/fra Hotell Scandic Nidelven.

Klager har mottatt Widerøes tilsvaer og bemerker at flyselskapet fokuserer i sitt tilsvaer pa en forsinkelse som oppstod tidligere pa dagen, pa flyvningen Hovden - Oslo, WF162. Klager viser i den forbindelse til selskapets oversikt over flyvninger i deres tilsvaer og understreker at mellom flyvningen Hovden - Oslo fløy flyet Oslo - Førde - Oslo (WF183 og WF184). Klager anfører videre at den samme oversikten viser at WF184 landet i Oslo én time etter planlagt ankomsttid (STA 10:40, ATA 11:41). Klager anfører videre at på det tidspunktet var det fremdeles 1t og 44 minutter frem til planlagt avgangstid for klagers flyvning, og det burde vært tilstrekkelig for å innhente forsinkelsen.

Klager viser videre til sin utheving på fremlagt skjermbilde av WF076 sin opprinnelige og faktiske avreise og ankomsttid, hvor det fremgår at WF76 kjørte fra gate kun 9 minutter etter planlagt tid. Den samme oversikten viser at det oppstod en forsinkelse på én time etter at klagers flyvning kjørte fra gate (ATD (Off-blocks) 13:34, Take Off 14:36). Klager viser her til tidligere forklaring, om at denne forsinkelsen skyldtes at de måtte vente på bagasjelossing og avising av flyet. Klager kan ikke se at Widerøe har adressert dette.

Avslutningsvis bemerker klager at Widerøe heller ikke har godtgjort at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen på klagers flyvning WF76. Krav om standarderstatning opprettholdes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har inngitt følgende tilsvaer:

Klager hadde en reise med Widerøe den 29. desember 2022 fra OSL – SSJ.

Opprinnelig booking:

TRFWF0600/3441GH/GS 09JUN23/0623Z

RPP/RLC-SZYYJN

000 OS/WF 076 V 29DEC 4 OSLTRD LK1 1325 1435/NN *1A/E*

000 OS/WF 733 V 29DEC 4 TRDSSJ LK1 1500 1550/NN *1A/E*

000 RF-WWW WIDEROE NO-0001AA/MJFWF080A CR-MJFWF080A 60490651

SU 0001AA 13NOV2047Z

Først ble det en endring på avreisedagen på rute WF733 TRD – SSJ der det ble omruting til Mosjøen på grunn av værforhold i Sandnessjøen. Det var vind utenfor Widerøes begrensninger og ingen bedring i sikte. Det ble derfor arrangert bakketransport Mosjøen – Sandessjøen, slik at passasjerene skulle nå sin endelige destinasjon samme dag.

016/026 CS/WF 733 V 29DEC 4 TRDSSJ UN1 1500 1550/HK *1A/E*

026 AS/WF 733 V 29DEC 4 TRDMJF TK1 1500 1550/TK E*

026 RF-REACC WF-0001AA/NCE1A0955 CR-BOOWF00IR 60491410 00

00 NCE1A0955 29DEC0852Z

Deretter ble rute WF076 forsinket ut fra Oslo grunnet følgeforsinkelser på flymaskinen LNWIA. Dette førte til at passasjerene dessverre ikke rakk sin videre forbindelse WF733 TRD – MJF.

Det vises til fremlagt skjermbilde av Firstramp, som viser at forsinkelsen startet ved den første ruten WF162 HOV – OSL på flymaskinen i Hovden, der den ble 1 time forsinket på grunn av værforhold på avreisestasjonen.

«WO (71) – Departure station – Weather below aircraft operating minima”»

Widøre viser videre til vedlagt skjermbilder av selskapets internlogger (Irr-Logg og Opslog) hvor forsinkelsen som nevnt over er mer forklart i detaljer.

Widerøe viser også til dokumentert metar for Ørsta – Volda lufthavn, Hovden (HOV):

METAR AUTO: ENOV 290450Z 05013G26KT 010V080 9999 -RA ///037/// 05/M02 Q0979
RMK WIND RWY24
VRB05G16KT WIND 2090FT 14028G40KT=

Metar viser været på Hovden lufthavn 06:50 lokal tid (04:50 zultid). Vinden kom fra 50 grader med 13 knops styrke, men med kast i 26 knop. Sikten var god, men det var lett regn med temperatur mellom +5 og -2 grader, som bidro til freezing rain (underkjølt regn) og glatt rullebane. Mye høydevind og moderat til mer alvorlig varsel om turbulens. Dette var årsaken til at flyet WF162 ble forsinket ut fra HOV.

Denne forsinkelsen var det dessverre ikke mulig å hente inn på resterende ruter, og klagers fly WF076 fikk ikke lette før kl 14:36 (Opprinnelig 13:25). Flyselskapet viser til fremlagt skjermbilde over WF076 sin opprinnelig og faktiske avreise- og ankomst-tid.

Widerøe så at klager ikke kom til å rekke sin forbindelse WF733 på grunn av forsinkelsen, og ombooket derfor klager først til WF779 TRD – MJF:

031/045 CS/WF 733 V 29DEC 4 TRDMJF UN1 1500 1550/TK E*
045 AS/WF 779 V 29DEC 4 TRDMJF TK1 2145 2235/TK E*
045 RF-CTP-0168KB/TRDWF0030 CR-TRDWF0030 60495606 GS 0168KB
29DEC1317Z

Deretter ble det igjen gjort en endring for at klager skulle komme seg til Sandnessjøen (som var klagers opprinnelige destinasjon):

047/052 CS/WF 779 V 29DEC 4 TRDMJF UN1 2145 2235/TK E*
052 AS/WF 739 V 29DEC 4 TRDSSJ TK1 2150 2310/TK E*
052 RF-COP WF Q-0001AA/NCE1A0955 CR-TRDWF0030 60495606 00
00 NCE1A0955 29DEC1558Z

WF739 29. desember 2022 ble kansellert som følge av værforhold. Det vises til fremlagt skjermbilde av internlogg for hendelseshåndtering, samt til vedlagt utfyllende forklaring av Metar for Sandnessjøen lufthavn, Stokka (SSJ). Metar viser at værforhold på Sandnessjøen lufthavn 29.12.22 ikke hadde avtatt, og at det var vind utenfor Widerøes begrensninger.

Klager ble til slutt booket om til første ledige alternativ WF727 TRD – SSJ kl.08:20 30.12.22:
055/064 CS/WF 739 V 29DEC 4 TRDSSJ UN1 2150 2310/TK E*
064 AS/WF 727 V 30DEC 5 TRDSSJ TK1 0820 0910/TK E*
064 RF-COP WF Q-0001AA/NCE1A0955 CR-BOOWF00IR 60491410 00
00 NCE1A0955 29DEC1915Z

Dette flyet var 45 minutter forsinket på grunn av følgeforsinkelser, men passasjerer kom seg til Sandnessjøen kl. 10.00 den 30. desember 2022.

Klager har søkt til Widerøe om kompensasjon i henhold til EUs regulativ 261/2004, samt utlegg for transport på 288 NOK og 181 NOK for mat. Widerøe har avslått krav om kompensasjon da denne hendelsen ikke var kompensasjonsberettiget i henhold til regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av værforhold som er en ekstraordinær omstendighet. Klagers utlegg for mat og transport ble betalt ut i sin helhet med 409 NOK.

Nemnda bemerker

Klager hadde en gjennomgående billett med Widerøe med 29. desember 2022 fra Oslo (WF76) til Sandnessjøen via Trondheim (WF733). Det er ikke omtvistet av partene at det forelå flere hendelser på klagers reiserute, men på bakgrunn av klagers krav behandler nemnda kun krav om standarderstatning knyttet til forsinkelsen som oppstod med WF76 fra Oslo til Trondheim, som resulterte i at klager ikke rakk videre forbindelse til Sandnessjøen.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen var under tre timer, eller skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Widerøe har forklart at WF076 ble forsinket fra Oslo grunnet følgeforsinkelser på flymaskinen LNWIAs forutgående flyvning mellom HOV og OSL. Der ble flyvemaskinen 1 time forsinket på grunn av værforhold fra avreisestasjonen. Flyselskapet har i den forbindelse vist til selskapets internlogg og Metar hvor det fremgår at underkjølt regn, glatt rullebane og vindforhold forsinket avgangen fra Volda lufthavn. Dette medførte følgeforsinkelse på klagers flyvning WF076 fra Oslo til Trondheim som ble 47 minutter forsinket.

Nemnda mener at Widerøe har godtgjort at tidligere flyvning var forsinket grunnet vær i Volda. Widerøe har imidlertid ikke kommentert hva som var årsak til at flyet ble forsinket videre fra Oslo. Det vises i den forbindelse til at flyet landet 1 time og 44 minutter før det skulle dra videre til Trondheim. Delay-kode for flyet WF076 viser "GL" som refererer seg til ground-forsinkelse. Dette er i utgangspunktet innenfor selskapets kontroll. Dersom noe annet skulle vært lagt til grunn, måtte Widerøe ha godtgjort dette. Det er etter dette ikke sannsynliggjort at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært foretatt. Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at klagers krav om standarderstatning tas følge.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold i kravet om standarderstatning på 250 Euro.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)

Frode Elton Haug (Forbrukerrepresentant)