

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00232

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

I forbindelse med reise fra Oslo til Andenes den 22. januar 2016 ble WF847 omdirigert til Skagen. Bakgrunnen for denne endringen var at Andenes lufthavn tidligere på dagen hadde vært stengt, og passasjerer fra Andenes til Bodø med WF847 var busset til Skagen.

Andenes flyplass ble åpnet igjen ca. kl. 16. Klager stiller seg kritisk til at passasjerene ikke ble sluppet av på Andenes før Widerøe fløy videre til Skagen. I tillegg opplyste kapteinen at flyet var forsinket med ca. 1 ½ time grunnet en teknisk feil.

På grunnlag av overnevnte mener klager at selskapet ikke har gjort det som står i deres makt for å begrense forsinkelsen.

Selv om Widerøe måtte skjønne at flyet ville bli forsinket med mer enn to timer, ble det ikke utdelt matbonger.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Oslo til Andenes ble omdirigert grunnet ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet var det været som var årsaken og var utenfor Widerøes kontroll.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 artikkel 5. 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 mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Klagers flygning WF0847 hadde planlagt avgang fra Tromsø til Andenes kl. 17:10. Grunne dårlig vær i Andenes ble det kl. 13.30 besluttet å omrute dette flyet til Stokmarknes.

Avgangen fra Tromsø ble forsinket med om lag 1 ½ time. Klager har opplyst at kapteinen sa at dette skyldtes en teknisk feil. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager har videre opplyst at Andenes flyplass ble åpnet om lag kl. 16:00. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager mener at WF0847 kunne sluppet av passasjerer i Andenes før det fløy videre til Stokmarknes for å ta med passasjerer som tidligere var busset til Stokmarknes. Widerøe har ikke kommentert dette.

Nemnda finner faktum uklart. Selv om Widerøe ikke har dokumentert dårlig vær i Andenes denne dagen, synes det som været var årsaken til beslutningen om å omrute flyet kl. 13:30. Nemnda viser til log og til klagers bekreftelse av dårlig vær. Flyplassen ble imidlertid åpnet igjen kl. 16 og flyet dro ikke fra Tromsø før kl. 18:35. Tilsynelatende kunne da WF0847 gått til Andenes som opprinnelig planlagt. Widerøe har ikke gitt noen forklaring på hvorfor man ikke endret den tidligere beslutning om å fly til Stokmarknes i stedet for Andenes. Nemnda er av den oppfatning at Widerøe ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne avhjelpes selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager ble ikke tilbudt dette. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers eventuelle utgifter til mat/drikke i ventetiden. Utgiftene må sannsynliggjøres ved kvittering, bankutskrift eller på annen måte.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler en standarderstatning på 250 euro samt erstatter klagers eventuelle utgifter til mat/drikke.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Linda Olsen (Norwegian)