

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

11.09.2018

### Saksnummer

2017-02810

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Bergen den 28. september 2017 kl 10.35 med WF617. Avgangen ble kansellert grunnet tåke, noe klager finner merkelig da flere fly tok av og landet på Tromsø lufthavn på dette tidspunktet.

Som følge av tåken og dataproblemer ble klager og hans reisefølge stående i kø i fire timer, før de ble booket om til ny avgang kl 19.00 via Bodø og Oslo. Deretter ble de stående i ytterligere to timer og vente på sine boardingpass i avgangshallen, før de endelig fikk passere sikkerhetskontrollen og bevege seg inn i området med mer fasiliteter og komfort.

Klager stiller seg kritisk til Widerøes håndtering av situasjonen. Han og reisefølget mottok ikke forpleining i ventetiden. De ble videre lovet hotell i Bergen grunnet sen ankomst rundt midnatt, men i Bergen ble dette avslått. Klager tok inn på hotell, og har senere fått dette dekket av Widerøe.

Klager mistet en hel dag av ferien sin. I hans hjemland har de kun 14 dager ferie per år, så en hel dags tapt ferie er mye for han.

Klager mener hendelsen ble forårsaket av dataproblemer, ikke værforhold. Han mener dataproblemer ikke er ekstraordinære og mener han har krav på standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager anser heller ikke værforholdene i Tromsø som ekstraordinære, da andre flyselskap tok av og landet som normalt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF617 ble kansellert som følge av værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon. Flyet som skulle operere klagers flyvning ble omdirigert til Bardufoss grunnet tåke ved Tromsø lufthavn, hvor det derfra fløy direkte til Bergen. Widerøe hadde tilsammen åtte kanselleringer denne morgenen i Tromsø på grunn av været. SAS hadde også flere kanselleringer av samme grunn.

Våre ansatte gjorde sitt beste for å hjelpe passasjerene, men når det blir så mange som trenger hjelp og mange ombookinger på samme tid, tar ting tid. Tromsø er en liten flyplass og med mange kanselleringer fra flere flyselskaper, vil det bli mange mennesker og det kan føles kaotisk.

Vi kan ikke se at det var noen problemer med våre billettmaskiner angjeldene dag.

Ved kansellering kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon eller ombooking og forpleining. Klager valgte sistnevnte.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe har dekket klagers hotellutgifter i Bergen, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

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. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger og fremlagt dokumentasjon til grunn at Widerøe har godtgjort at kanselleringen skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen.

Klager og hans reisefølge ble booket om til ny avgang kl 19.00 via Bodø og Oslo og ankom Bergen ved midnatt. Nemnda anser det etter forholdene å være innen rimelig tid. Klager har i ettertid fått dekket utgifter til hotell i Bergen. Dette medfører at klager ikke har krav på erstatning utover det han allerede har mottatt.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Borgar Sandvik
- Joachim Sponheim (SAS)