

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

796/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Aberdeen til Stavanger den 10. mai 2013 med SK3019 (operert av Widerøe). Avgangen ble kansellert grunnet streik. Klager ble ikke informert av Widerøe om streiken før avreise.

Klager mener Widerøe ikke gjorde sitt ytterste for å minimere ulempen han opplevde, da streiken i eget selskap var godt kjent. Klager kontaktet Widerøe to dager før avreise, men ble bedt om å avvente. Det ble ikke gjort noe forsøk på å booke om klagers billett.

Klager var strandet i Aberdeen uten noen mulighet til å komme seg hjem derfra. Klager fikk hjelp av SAS til å bli booket om til å reise fra London dagen etter, da det ifølge flyselskapet var usannsynlig med fly fra Aberdeen til Stavanger de neste dagene.

Klager stiller seg kritisk til Widerøes fraskrivelse av ansvar for passasjerer som er strandet i utlandet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av diverse utgifter i ventetiden, totalt krav kroner 7 027.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe beklager uregelmessighetene klager ble utsatt for under kabinstreiken i mai 2013. Alle fly ble satt på bakken, og dette medførte store utfordringer for Widerøe og selskapets passasjerer. Widerøe forsøkte å gi god informasjon før og under hele streiken.

Ved streik er Widerøes ansvar begrenset til å refundere ubenyttede billetter, eventuelt ombooking. Øvrige kostnader ligger utenfor flyselskapets ansvar å dekke. Ved valg av ombooking til annen flyplass er passasjerene selv ansvarlig for eventuelle utgifter til transport mellom flyplassene. Widerøe anbefaler at klager kontakter sitt forsikringsselskap.

I EU-forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

På grunnlag av ovennevnte kan Widerøe ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes 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 foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Etter nemndas vurdering er en lovlig aksjon blant selskapets ansatte i utgangspunktet å anse som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes streik hos Widerøe. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og at kanselleringen ikke kunne unngås. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Widerøe pliktet i den foreliggende situasjon å tilby klager valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet og refusjon av billettprisen. Ved omruting pliktet Widerøe å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De pliktet også å tilby hotell dersom overnatting var nødvendig. Nemnda viser til forordningen artikkel 5 jf. artikkel 9.

Det fremgår av saken at Widerøe henviste passasjerer som ønsket ombooking til billettutsteder.

Klager henvendte seg til SAS. Nemnda legger til grunn at klager fikk opplyst at omruting fra Aberdeen først kunne skje om to-tre dager, men at det var mulighet for omruting fra London. Klager valgte omruting fra London. Nemnda er av den oppfatning at klager hadde rett til omruting fra London, på tilsvarende transportvilkår.

Klager opplyser at omrutingen fra London påførte ham utgifter på kr 4.007. Widerøe har ikke kommentert beløpets størrelse. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers utgifter, dog slik at klager ikke har rett til refusjon av utgifter til transport etter ankomst Norge.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler en erstatning på kr 3.880.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.