

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

917/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Leknes til Bergen via Bodø den 12. juli 2013 kl. 13:21. WF809 fra Leknes til Bodø ble kansellert.

Klager ble booket om til dagen etter, men også denne avgangen ble innstilt. Klager måtte selv kjøpe fergebillett til Bodø dagen etter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager krever også erstattet utgifter til ekstra overnatting m.v.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF809 og WF805 ble begge kansellert som følge av værforhold, det vises til fremlagte logger. Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til uregelmessighetene var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte førstnevnte.

Widerøe har refundert klagers ubenyttede flybillett, men kan ikke imøtekomme hennes krav om standarderstatning. Widerøe vil erstatte eventuelle ekstraavgifter i henhold til gjeldende regelverk.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at innstillingene skyldtes vanskelige værforhold og er av den oppfatning at kanselleringene ikke kunne unngås. Kanselleringene gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har opplyst at hun ikke ble informert om sine rettigheter. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Widerøe har følgelig ikke overholdt informasjonsplikten.

Som det fremgår ovenfor, har klager rett til erstatning for eventuelle utgifter til mat, overnatting, transport til og fra flyplassen m.m. Utgiftene må sannsynliggjøres. Widerøe har sagt seg villig til å erstatte slike utgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers eventuelle ekstraavgifter til mat, overnatting mv.

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