

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.12.2011

Saksnummer

243/11F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Hasvik til Tromsø via Hammerfest 10. mai 2011 med WF930 og WF933. Ved gate ble det ropt opp at flyet hadde for mye fuel og post om bord, slik at tre passasjerer måtte bli igjen. Klager var en av disse.

Klager stiller seg meget kritisk til at Widerøe valgte å fuele helt opp for å spare tid, fremfor å fuele i Hammerfest. Hun mener videre at det fantes flere alternativer for å få klager til Tromsø den dagen, uten at Widerøe så samme løsning.

Det ble en meget kostbar dag for klager, med tapt arbeidsfortjeneste, flybillett og skyss til og fra flyplassen. I tillegg kommer misfornøyde kunder, da klager gikk glipp av flere kundemøter. Klager mener det er et hån å bli tilbudt kun 120 euro.

Widerøe har innrømmet at hendelsen ble forårsaket av menneskelig svikt.

Klager krever erstattet totalt kr 14.163.

Klager ønsker å påpeke at «det ikke er erstatningen som er viktig, men Widerøes måte å serve de minste flyplassene og passasjerene der. Forståelsen av at vi er betalende kunder, og selskapets erkjennelse av ansvar for å levere de tjenester de tross alt har fått betalt for, synes totalt fraværende.»

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Hendelsen med WF930 oppstod på grunn av en feilberegning av antall passasjerer om bord. Flyet ble derfor fylt med standard mengde fuel som gjorde at flyet ble for tungt til at alle passasjerene fikk bli med. Widerøe beklager den menneskelige svikten, og at klager ikke fikk bli med.

Widerøe vil i henhold til EU forordningen yte erstatning på 250 euro, samt gi full refusjon av flybilletten, og erstatning for transport til og fra flyplassen pålydende kr 259. Widerøe vil også erstatte eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden mot originale kvitteringer.

Nemnda bemerker:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU forordning 261/2004 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, dvs. i dette tilfellet 250 euro per person, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Widerøe har erkjent at klager ble nektet ombordstigning som følge av en feilberegning i håndteringen av flyet ut fra Tromsø.

Widerøe hadde en avtale med klager om å fly henne til Tromsø. Widerøe holdt ikke denne avtalen og er ansvarlig for det tap klager gjennom dette ble påført, jf. luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen gjelder direkte for forsinkelse, men må etter nemndas vurdering også komme til anvendelse der passasjerer overhode ikke kommer frem til bestemmelsesstedet.

Klager ble påført tap i form av reise til og fra flyplassen samt tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda anbefaler at dette tapet dekkes. Tapet må dokumenteres.

I henhold til EU forordningen artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers dokumenterte utgifter til reise til og fra flyplassen samt erstatter hennes dokumenterte tapte arbeidsfortjeneste.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.