

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

06.10.2020

### Saksnummer

2019-04819

### Tjenesteytere

Widerøe

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Billund den 1. november 2019 med Widerøe sin flyvning WF282. Planlagt avgang fra Bergen var kl. 10.15 , med ankomst i Billund kl. 11.30. Flyvningen ble kansellert. Klager ble omrutet til å fly med SAS via Stockholm og København, med ankomst i Billund ca. 15.30 samme dag. Da reisen ble lenger med flere flybytter valgte klager av helsemessige årsaker å sjekke inn bagasje med SAS. Dette kostet 600 NOK.

I skranken fikk klager beskjed om at kanselleringen skyldtes tekniske problemer. I ettertid har Widerøe hevdet at det var pga. værforholdene. Klager har innhentet en uttalelse fra Avinor, som skriver at det var en utfordrende vinterdag den 1. november, men at forholdene på morgenen den 1. november ikke var ekstraordinære for Avinor sin del. Det poengteres likevel at Avinor ikke kan ta stilling til hvordan Widerøe karakteriserte forholdene.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 og dekning av innsjekket bagasje på 600 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført følgende:

Denne dagen ble WF611 1 time og 29 minutter forsinket ut fra Tromsø. Av denne forsinkelsen var seks minutter grunnet airport facilities. Etter at flymaskinen forlot gaten (kl. 06.56) var det brøyting av rullebanen og i tillegg de-icing av flymaskinen. Derfor forlot ikke flyvningen Tromsø før kl. 08.19. Pga dette gikk crewet ut på lovpålagt arbeidstid og WF282/283 måtte kanselleres.

Widerøe mener også at mailen fra Avinor forklarer flyselskapets utfordringer i relasjon til å lande og lette fra Tromsø, og at de fikk store forsinkelser som følge av stengt rullebane og mye snøbyger.

Klager ble omrutet til første tilgjengelige avgang fra Bergen til Billund (SK898/SK405/SK1285). Widerøe viser til Flight plan, METAR og METAR-dekoder som bekrefter kanselleringen og de rådende værforholdene.

SAS har anført følgende:

Klager hadde billett for reise den 1. november 2019 med WF282 fra Bergen til Billund. Samme dag ble klager omrutet av Widerøe til reise med SAS fra Bergen til Billund via Stockholm og København. klager ankom Billund med SK1285 fire minutter etter planlagt ankomst for denne flyvningen.

Klagers billett inkluderte ikke innsjekket bagasje. Etter å ha blitt omrutet til SAS valgte hun å sjekke inn sin bagasje. For dette ble det krevd 600 NOK.

Med bakgrunn i ovennevnte kan ikke SAS se at de skal svare for klagers utgifter til innsjekket bagasje eller kompensasjon i henhold til forordningen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet Widerøe anfører at kanselleringen skyldtes at besetningen gikk ut på arbeidstid som følge av værforholdene på forutgående flyvning fra Tromsø. Det foregikk både brøyting av rullebanen og de-icing av flymaskinen. Flyet forlot derfor Tromsø med en lengre forsinkelse.

Basert på sakens dokumentasjon fremlagt både av klager og flyselskapet finner nemnda det sannsynliggjort at det var utfordrende værforhold i Tromsø denne dagen, og at det var både brøyting og de-icing på flyplassen. Nemnda finner det med dette naturlig at det kunne oppstå forsinkelser. Klager sin flyvning fra Bergen ble imidlertid ikke bare forsinket, men kansellert. Flyselskapet har her anført at det var fordi mannskapet gikk ut på tid grunnet den forutgående forsinkelsen. Nemnda mener at flyselskapet ikke

har dokumentert påstanden om at besetningen gikk ut på tid. Det kunne f.eks blitt lagt fram logg som viser at beslutning om kansellering ble tatt og hvorfor, eller annen dokumentasjon på at besetningen gikk ut på tid. Nemnda sin konklusjon er med dette at klager har rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Etter forordningen artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon eller omruting under sammenlignbare betingelser ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens valg. Klager ble omrutet slik at hun kom frem til Billund med fly samme dag. Det er ikke omtvistet at klager ikke hadde innsjekket bagasje inkludert i sin opprinnelige billett. Klager har derfor ikke krav på innsjekket bagasje inkludert i de nye flyvningene. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 gir derfor ikke hjemmel for at Widerøe plikter å betale for innsjekket bagasje på de nye flyvningene.

Anvendelse av EU-forordningen berører imidlertid ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig. Bestemmelsen kommer også til anvendelse for kanselleringer.

Nemnda mener det ikke er nødvendig å ta stilling til hvorvidt klager har rett til erstatning for innsjekket bagasje på 600 NOK. I dette tilfellet er standarderstatningen høyere enn individuelt utmålt erstatning. EU-forordning 261/2004 artikkel 12 medfører i dette tilfellet at standarderstatningen konsumerer hele den individuelle erstatningen. Dette er fast nemndspraksis i disse tilfellene.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)