

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00404

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Kristiansund via Bergen den 1. februar 2021 på følgende reiserute:

WF530 SVG BGO 06.40-07.15

WF562 BGO KSU 07.40-08.35

Dagen før avreise 31. januar kl 19.19 mottok klager en epost fra Widerøe om at WF530 var kansellert grunnet mangel på crew, og at han var booket om på følgende avganger:

SK4144 SVG BGO 06.35-07.15

WF568 BGO KSU 11.00-11.55

SK4144 hadde samme ankomsttid i Bergen, men da minimum connection time i Bergen mellom SAS og Widerøe er 30 minutter (25 minutter mellom Widerøe-avganger), fikk han ikke være med WF562 kl 07.40 fra Bergen til Kristiansund.

Klager stiller seg kritisk til hvorfor han ikke ble tilbud ombooking fra Stavanger til Bergen kvelden før, slik at han kunne rekke videreforbindelsen morgenen etter.

Videre mener klager at Widerøe ikke kan skylde på værforholdene, da flyene gikk som normalt fra Bergen søndag den 31. januar.

Klager viser også til tidligere kanselleringer med Widerøe hvor de skyldte på mangel på crew, i disse tilfellene ble klager tilbudt standarderstatning.

Klager ankom Kristiansund kl 11.55, tre timer og tjue minutter forsinket, og krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF530 ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av dårlige værforhold i Bergen kvelden i forveien. Widerøe viser til fremlagte rapporter med METAR som viser at flere flyavganger ble innstilte grunnet stengt rullebane som følge av snø og vind. Flymaskinen og crewet som skulle operere WF530 var som følge av værforholdene ikke i posisjon til å operere flyvningen morgenen etter.

Det er hverken ønskelig, økonomisk eller god service å kansellere et fly. Målet er alltid å få flyene til å gå til den tiden det skal, det er det beste for passasjerene og selskapet. Dessverre skjer det at av ulike grunner at dette ikke lar seg gjøre. I dette tilfellet var der dårlige værforhold i Bergen dagen før, som førte til en god del utfordringer med forsinkelser og kanselleringer. Crewet som skulle operere klagers flyvning den 1. februar, skulle fly med WF545 kvelden i forveien fra Bergen til Stavanger. Men da WF545 også ble kansellert grunnet værforholdene, var ikke crewet i posisjon til å fly på morgenen den 1. februar.

Det stemmer at det gikk senere fly til Stavanger, men dersom crewet hadde reist i posisjon med dette, ville de ikke hatt tilstrekkelig med hviletid før avgang kl 0640.

Widerøe kan som følge av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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

Nemnda mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av snøvær og vind. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Widerøe tilbød klager omruting samme morgen med SAS og Widerøe, klager ankom endelig bestemmelsessted tre timer og tjue minutter senere enn opprinnelig ankomsttid. Etter nemndas vurdering må dette anses som snarest mulig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)