

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-00073

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Færøyene via Bergen den 3. oktober 2022 med Widerøe. WF290 fra Bergen til Færøyene kunne ikke lande på Færøyene grunnet værforhold, og måtte returnere til Bergen. Klager ble booket om til neste dag, men også dette flyet ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Klager ble på nytt booket om til den 5. oktober, men da var det ingen hensikt for klager å reise fordi konferansen han skulle delta på var over. Klager måtte avbryte reisen. Han har mottatt refusjon av den ubenyttede flybilletten.

Klager stiller seg undrende til hvorfor Widerøe ikke kunne lande på Færøyene denne dagen, da flere andre flyselskap landet uten problemer med værforhold. Klager viser til fremlagt utskrift over flere flyvninger som landet kort tid før og etter at WF290 skulle ha landet. Det ble nevnt av en flyvertinne ombord på flyvningen den 3. oktober at Widerøe sine flymaskiner mangler instrumenter som gjør at de ikke kan lande i forhold som andre selskap kan. Klager mener det er urimelig at hans rettigheter skal være begrenset på grunn av dette.

Klager krever standarderstatning for hver av de to kanselleringene, samt refusjon av ubenyttet hotell på Færøyene kroner 3 563.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF290 den 3. og 4. oktober 2022 ble kansellert grunnet vindforholdene ved rullebanen på Færøyene. Det vises til fremlagt værrapport, METAR som viser at det har vært vind 90-70 grader på rullebanen fra i tidspunktet 3. - 5. oktober 2022 som skaper svært dårlige landingsforhold på rullebanen.

3. oktober 2022 ser vi at det var minst vind, men at flyvningen ble avbrutt grunnet værforholdene og flyet ble omdirigert (DIV). Ut i fra dataene om rullebanen og

forholdene rundt er det beskrevet at når vind står i en slik vinkel med 15 knop vind eller mer er det kapteinen som må avgjøre om det er trygt å lande. Den minste vinden som er oppgitt i loggen/værrapporten har vært svært varierende og har gått fra minimum 16 knop i vindkastene og helt opp i 56 knop for de ulike kanselleringene.

Slik Widerøe har vurdert saken i forhold til kompensasjon så er det ikke berettiget EU-kompensasjon til klager i dette tilfellet siden kansellering var grunnet værforhold.

Hotellet som klager ønsker dekket er forhåndsbestilt og ikke benyttet, slik at hotellet er en alternativ utgift for vedkommende og ikke en del av produktet kjøpt hos Widerøe.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener Widerøe i denne saken har godtgjort at WF290 den 3. og 4. oktober 2022 ble kansellert grunnet værforholdene, nærmere bestemt sterk vind og ugunstige landingsforhold på Færøyene. At en flyvning med et annet flyselskap landet på Færøyene samme dag vil ikke ha avgjørende betydning i saken, da dette kan bero på flere andre faktorer (været på det gitte klokkeslettet, flytype, flyets posisjon o.l.). Widerøes påstand om at WF290 ble kansellert pga værforholdene er underbygd med logger og værrapport. Nemnda mener at selskapet har dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, men selskapet har ikke kommentert spørsmålet om de har gjort alle rimelige tiltak for å unngå ulempen, og de har derfor ikke sannsynliggjort at dette vilkåret er oppfylt. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning med 250 euro.

Klager har også krevd erstatning for forhåndsbetalt hotell. Nemnda oppfatter det som at klager kjøpte dette sammen med flybillettene, som en pakkereise, og avviser derfor denne delen av saken fra transportklagenemnda fly og henviser til pakkereisenemnda.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet betaler standarderstatning med 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

