

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00524

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Düsseldorf til Sogndal via Oslo den 15. januar 2018 kl 11.50. WF153 fra Oslo til Sogndal med avgang kl 16.20 ble kansellert like før avgang.

Klager som reiste med sitt 12 måneder gamle spedbarn, ble booket om til neste fly fire timer senere.

Klager ba om tilgang til et familierom eller lounge slik at barnet hennes kunne krabbe litt på gulvet, men ble avvist selv om hun har sølvkort.

Dette flyet ble forsinket to timer, mens passasjerene satt fastspent ombord. Det ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden ombord på flyet. Da flyet endelig tok av ble det omdirigert til Sandane. Klager ble fraktet i buss fra Sandane til Sogndal. Det ble ikke tilbudt drosje fra bussholdeplass til hjemsted, klager ble hentet privat kl 01.00 om natten.

Klager stiller seg kritisk til manglende service fra personalet. Det var ingen hjelp eller støtte for en mor som reiser alene med en baby.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

15. januar 2018 var en svært utfordrende dag, med kaos i flytrafikken i store deler av landet grunnet snø og vind.

WF176 skulle gå fra Oslo til Sandane, men kom dessverre ikke ned i Sandane. Vindstyrken var på opptil 19 m/s (sterk kuling), og vindretningen var til tider på tvers av rullebanen noe som gjør landing ytterligere vanskelig.

I Sandane skulle det være crewbytte, og påtroppende crew som skulle operere kundens flygning wf153 fra Gardermoen ble da stående værfast i Sandane, og måtte transporteres på bakken for å ta opp ruteprogram senere på dagen. WF153 fra Gardermoen måtte dermed kanselleres.

Klager ble booket om til neste avgang med WF155 kl 20.00 fra Oslo til Sogndal. Denne ble forsinket grunnet deicing/brøyting, og ved ankomst Sogndal var været der også for dårlig, slik at flygningen ble omrutet til Sandane.

Det finnes dessverre ikke tilgjengelige METAR-rapporter for planlagt landingstidspunkt, men fremlagt METAR fra klokken 19:50 UTC viser snøvær og vindstyrke på opptil 34 m/s. Manglende METAR-rapporter kommer som oftest av stengt flyplass, noe som kan stemme med det beskrevne værforhold denne dagen.

Widerøe viser videre til avisutklipp som beskriver værforholdene denne dagen, samt flight-plan og operative logger.

Loungene på Gardermoen er et tilbud som tilhører SAS Eurobonus, og selv om Widerøe er en del av Eurobonus så har flyselskapet ingen rettigheter til å dele ut tilgang til SAS Eurobonus sine lounges.

Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsakene var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe kan 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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger og fremlagt dokumentasjon til grunn at Widerøe har godtgjort at kanselleringen skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen. Dette medfører at klager ikke har krav på erstatning.

Nemnda bemerker imidlertid at selv om det er en kaotisk situasjon på grunn av været og de problemene det medfører som i dette tilfellet, er det viktig at passasjerer som har behov for bistand når det oppstår forsinkelser, for eksempel enslige foreldre som reiser med spedbarn, får hjelp, og at problemene som oppstår for dem avhjelpes best mulig. Det skjedde ikke i denne saken etter nemndas syn. Det er ikke fremsatt noe krav om refusjon av utgifter til forpleining, noe klager ville hatt krav på. Det fremstår også som rimelig at selskapet hadde dekket taxi fra bussholdeplassen til hjemstedet slik at privat henting midt på natten hadde vært unngått.

Nemnda kan imidlertid ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)