

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

27.08.2019

Saksnummer

2019-01725

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøes flyvning WF972 fra Kirkenes (KKN) til Tromsø (TOS) 1. mars 2019 kl. 08.07 , og videre med SAS' flyvning SK4573 til Bodø kl. 11.40. Flyvningen fra Kirkenes til Tromsø ble kansellert kvelden i forveien, og klager ble booket om til første ledige alternativ med ny ankomsttid kl. 18.30. Klager ble også forsinket på den nye reisen, og hennes faktiske ankomsttid i Bodø var kl. 19.30, syv timer forsinket.

Klager mottok ikke tilbud om forpleining i ventetiden.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har tross oppfordring ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Av Widerøes svar til klager fremgår det at kanselleringen av WF972 denne dagen var forårsaket av akutt sykdom hos personalet. Widerøe har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Widerøes flyvning WF972 fra Kirkenes til Tromsø 1. mars 2019 ble kansellert.

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager ble booket om og ankom sin endelige destinasjon Bodø syv timer forsinket.

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.

Widerøe har ikke gitt noen redegjørelse eller fremlagt noen dokumentasjon for at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Selskapet har til klager forklart at kanselleringen skyldtes akutt sykdom hos kabinpersonalet, men dette er ikke kommentert overfor nemnda eller dokumentert. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro.

Nemnda anbefaler videre at Widerøe dekker eventuelle rimelige og dokumenterte utlegg til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler til klager standardkompensasjon på 250 euro, samt refusjon av rimelige utgifter til dokumenterte utlegg til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)