

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00274

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Alta og Lakselv 12 februar 2016 kl. 10:50 med WF681. Flyet fløy til Alta, men ikke videre til Lakselv. Klager ble så sendt til Hammerfest kl. 14:00 og videre med buss til Lakselv. Bussen ankom Lakselv ca. kl. 18:00 og den planlagte rutegående transport var gått, neste rutegående gikk ikke før dagen etter. Klage ordnet selv transport de siste 47 kilometerne. Bagasjen ble levert av Lakselv flyplass da den ikke ankom sammen med klager.

Klager mener at avising av et fly som operer i Troms og Finnmark ikke kan være en uventet hendelse eller god nok grunn til å kansellere en avgang.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når en kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg.

- Passasjene kan velge ombooking samt forpleining. Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt.
- Passasjerene kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg forpleining.

I dette tilfellet var forsinkelsen forårsaket av isfjerning på flymaskin, og da crewet var i ferd med å overskride sin lovpålagte arbeidstid ble Widerøe nødt til å kansellere strekningen Alta-Lakselv. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Ved denne typen ekstraordinære hendelser er flyselskapet dessverre ikke ansvarlig for transport fra flyplassen og hjem.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagerens fly fra Alta til Lakselv 12.02.2016 ble kansellert på grunn av av-ising. Han har fått dekket utgiftene til omruting, men kom svært forsinket frem til bestemmelsesstedet. Han krever nå en standarderstatning på 250 euro.

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5, jf 7.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i vurderingen av om det foreligger en ekstraordinær omstendighet:

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at av-ising i utgangspunktet er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand:

Selv om av-ising ikke er uvanlig i Nord-Europa midtvinters, vil behovet henge sammen med værforholdene. Værforhold er uforutsigbart. Hvor lang tid en av-ising tar, er også uforutsigbart. Hvis flyselskapene skulle tatt høyde for av-ising for alle vinteravganger i Nord-Europa, ville det fått store følger for både rutetilbudet og billettprisene. Etter flertallets syn vil det være uforholdsmessig å kreve dette. Flertallet finner det således også godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at av-ising normalt ikke er ekstraordinært, men tvert om en del av den ordinære driften som flyselskapene må ta høyde for og betale erstatning for. Mindretallet mener at det ikke er noe ekstraordinært ved denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)