

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01054

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Torp til Warszawa den 26. februar 2017 kl 14.15 med flight W6 1516. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til neste dag. Avgangen neste dag ble omlag 20 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro for hver av hendelsene, det vil si 250 euro per person for kanselleringen og 250 euro per person for forsinkelsen. Videre krever han refusjon av utgifter i ventetiden, tilsammen kroner 959. Utgiftene er dokumentert.

Videre krever klager refusjon av utgifter til biltransport fra og til hjemsted og flyplass to ganger, tilsammen 236 kilometer à 4,1 kr per kilometer, totalt kroner 968. Dette er umulig å dokumentere, og klager påpeker at drosje ville medført en adskillig høyere utgift.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 1516 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Wizz Airs kontroll.

Wizz Air har refundert klagers dokumenterte utgifter i ventetiden, kroner 959, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at selskapet har godtgjort at forsinkelsen den første dagen skyldtes været, og dette har også klager eksplisitt uttalt at han aksepterer. Videre finner nemnda at dette var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, og at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen.

Wizz Air har imidlertid unnlatt å kommentere forsinkelsen på 20 timer neste dag. Selskapet har dermed ikke godtgjort at denne forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager og hans reisefølge har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro per person når det gjelder denne forsinkelsen.

Wizz Air har refundert klagers dokumenterte utgifter i ventetiden, kroner 959 som å anses å gjelde kanselleringen av første flygning. Udokumenterte utgifter til biltransport har klager etter nemndas syn ikke krav på.

Nemnda finner etter dette at klager har krav på standarderstatning på 250 per person, men for øvrig ikke har krav på erstatning utover det han allerede har mottatt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air betaler standarderstatning til klager og hans reisefølge med 250 euro per person i tillegg til den erstatningen han allerede har mottatt.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)