

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2017-00773

### Tjenesteytere

Widerøe

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise 16. februar 2017 fra Stavanger til Førde via Oslo, avreise kl 16.00 med SK4028 og WF193 fra Oslo til Førde.

SAS ble forsinket fra Stavanger og klager ankom Gardermoen forsinket men likevel i tide til å rekke flyet til Førde. Da klager kom til gate hadde de enda ikke startet ombordstigningen.

Opprinnelig beregnet ankomsttid i Førde var klokken 18:40.

Faktisk ankomsttid ble klokken 23:40, dvs fem timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til behandlingen da hun befant seg ved gate før flyet tok av og før passasjerene hadde gått ombord. Videre stiller hun seg undrende til hvorfor 3 personer fra SK4028 fikk være med WF 193, mens hun og to andre ble nektet.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter at alle oppmøtte passasjerer er ombord på en flyvning skal crewet igjennom en rekke prosedyrer som av sikkerhetsmessige grunner er lovpålagte. Dette skjer vanligvis 15-20 minutter før en avgang, og på dette tidspunktet stenges flyvningen for ombooking etc.

I dette tilfellet hadde Widerøes operative avdeling avgjort at WF193 ikke hadde tid til å vente på passasjerene fra SK4028. WF193 ble så 11 minutter forsinket. Da passasjerene fra SK4028 møtte opp ved gate til WF193 var de allerede booket om til neste fly Oslo - Førde. Det var på dette tidspunktet for sent å booke dem tilbake på WF193 da flygningen

var stengt for endringer og lastepapirene var sendt. Dersom Widerøe skulle ha åpnet systemet igjen ville dette medført en enda lengre forsinkelse.

De tre personene klager viser til var oppført på WF193, altså enda ikke booket om til neste flyvning til Førde, de fikk derfor være med.

Widerøe beklager hendelsen, men kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

SAS ble forsinket fra Stavanger og klager ankom Gardermoen forsinket, men likevel i tide til å rekke flyet til Førde. Da klager kom til gate hadde de enda ikke startet ombordstigningen. Klager ble nektet ombordstigning med den begrunnelse at Widerøe regnet med at klager ikke ville komme til å rekke sin videreforbindelse som følge av forsinkelsen med SAS. Dette var en vurdering Widerøe valgte å ta, men som viste seg å være feil. En slik feilvurdering kan ikke gå utover klager som i dette tilfelle ble hele fem timer forsinket.

Nemnda er av den oppfatning at selskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler standarderstatning til klager med 250 euro.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Line Olafsen (Norwegian)