

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01172

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bodø til Narvik den 25. november 2016 kl 19.05 med WF856. Kl 17.10 mottok klager en sms om at flyet var kansellert grunnet mangel på crew som følge av teknisk feil. Klager stiller seg kritisk til at flyselskapet i ettertid sier at årsaken beskrevet i sms'en var feil, og at det var dårlig vær som var den faktiske årsaken til kanselleringen.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Hun fikk helgen ødelagt som følge av kanselleringen.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Informasjonen på sms'en klager mottok var dessverre feil. Dette var en dag med store utfordringer grunnet værsituasjonen. WF855 ble kansellert grunnet værforholdene denne dagen, som igjen førte til at crewet gikk ut på deres fastsatte arbeidstid. Det vises til fremlagt værrapport og operativ logg.

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 truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i

forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, nemlig dårlig vær. Flyselskapet har fremlagt en logg, en metarrapport og avisartikkel som viser at kanselleringen hadde sammenheng med været.

At det først ble sendt ut en tekstmelding med en annen forklaring fra flyselskapets handlingagent, svekker ikke denne dokumentasjonen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)