

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever å få dekket utgifter på kr 3.854 + div, gebyrer på grunn av forsinkelse på sin reise fra Andenes til Rygge.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

141/09F

### Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Klager krever å få dekket utgifter på kr 3.854 + div, gebyrer på grunn av forsinkelse på sin reise fra Andenes til Rygge.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 16. mars 2009 reise sammen med sin samboer og deres 7 mnd gamle sønn fra Andenes med WF842, med mellomlanding i Bodø til Rygge.

Flyet fra Andenes ble innstilt på grunn av teknisk feil og klagerne fikk beskjed om å ta taxi til Skagen og fly videre derfra til Bodø, og med et pristillegg på kr 500 skulle dette gå greit.

Da klagerne ankom Skagen startet problemene. Flyet ble omdirigert til Svolvær pga dårlig vær. Klagerne fikk beskjed om et nytt fly til Bodø kl 13.49, men da fikk klagerne et problem da deres fly fra Bodø gikk kl 14.00. Klagerne måtte gjøre om sine billetter til en flyavgang senere, kl. 18.55, mot å betale kr 1.432 per person. Dette flyet gikk til Gardermoen og ikke til Rygge. Fra Gardermoen måtte de reisende ta flybussen til Rygge, og shuttlebussen videre inn til Rygge flyplass der bilen deres sto parkert. Bussen kostet kr 490, og de ankom Rygge kl 22.00, 6,5 timer senere enn opprinnelig ankomst.

Underveis hadde de ikke fått utlevert matkuponger som de mente å ha krav på, men da de selv henvendte seg til SAS i Bodø, fikk de det. Disse skulle de ha mottatt i Skagen.

Klagerne hadde en slitsom reise med et lite barn og i tillegg med den dårlig servicen underveis, ble dette en alt annet en hyggelig reise som skulle spare dem for tid.

Klagerne krever dekket sitt tap på kr 3.864 + diverse gebyrer.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe beklager kanselleringene og de problemer disse medførte.

Disse kanselleringer er ikke kompensasjonsberettiget iht. EU-regulativet, da uregelmessighetene oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, i disse tilfellene et

teknisk problem som oppstod uforutsett og ikke kunne forhindres, og av værmessige årsaker på avgangsflyplass.

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

Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt.

Ved kanselleringer av værmessige årsaker er ikke flyselskapene ansvarlig for følgekostnader på grunn av disse. Widerøe kan derfor ikke se å refundere klagernes utgifter til ombooking til Oslo og videre transport derfra, og anbefaler at de søker refusjon for dette hos sitt forsikringsselskap gjennom sin reiseforsikring. Utgiftene til ombooking fra Tromsø til Bodø på kr 500 vil de refundere.

Widerøe har valgt å refundere passasjerenes kostnad for ombooking av den første reisen, da dette problemet ble forårsaket av Widerøes kansellering, og denne delvis var innenfor Widerøes kontroll, da det var tekniske problemer på flyet, og passasjerene hadde beregnet tilstrekkelig tid mellom ankomst og ny avgang.

Ombooking nr 2 måtte gjøres på grunn av værmessige forhold på flyplassen på Stokmarknes, og da flyselskapene ikke rår over værforhold, henvises klager til sitt forsikringsselskap.

#### **Nemnda bemerker:**

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at klagernes fly fra Andens til Bodø ble kansellert. Klagerne ble ombooket med buss til Skagen og fly derfra til Bodø.

Flyet som skulle gå fra Skagen til Bodø ble omdirigert til Svolvær pga dårlig vær. Det førte til at klagerne kom så sent til Bodø at de ikke rakk sin videre forbindelse fra Bodø til Rygge med Norwegian.

Klagerne måtte kjøpe nye billetter med Norwegian fra Bodø. Dette flyet gikk til Gardermoen. Klagerne måtte ta buss til Rygge. De ankom Rygge ca 6 ½ time forsinket.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Widerøe har ikke gitt noen nærmere opplysninger om den angivelige tekniske feilen som førte til kanselleringen i Andenes. Widerøe har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldes

ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klagerne har etter dette rett til en erstatning på 250 euro per person i henhold til EU forordningen.

Kanselleringen i Andenes førte videre til at klagernes reiserute ble endret. Klagerne ankom Bodø lenge etter deres avgang med Norwegian til Rygge. Klagerne ble som følge av dette påført utgifter til nye flybilletter samt utgifter til transport mellom Gardermoen og Rygge.

Widerøe er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre de godtgjør at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf luftfartsloven § 10-20. Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet innstillingen i Andenes, og Widerøe har erkjent at denne ligger innenfor deres kontroll.

Widerøe er følgelig ansvarlig for det tapet kanselleringen førte til.

Klagerne har oppgitt at de ble påført utgifter på til sammen kr 3.854 + diverse gebyrer.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag.

I dette tilfellet overstiger de faktiske utgifter erstatningen etter EU forordningen. Klagerne har således kun rett til erstatning av faktiske utgifter. Eventuell tidligere utbetaling kommer til fradrag.

Ved kansellering plikter flyselskapet i henhold til EU forordningen å tilby mat og drikke m.v. Det ble ikke gjort i dette tilfellet. Nemnda finner det sannsynlig at klagerne ble påført utgifter til mat, og anbefaler at dette erstattes med kr 500.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Widerøe dekker klagernes utgifter.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*