Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01152

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 29.01.2022 skulle klager reise fra Sola til Flesland med Widerøe, rutenummer-WF0536. Samme dag ble det gitt beskjed om kansellering via SMS, hvor det fremkommer at kanselleringen skyldtes mangel på besetning. Da klager så sendte inn klage til flyselskapet, fikk han beskjed om at kanselleringen var en konsekvens av dårlig værforhold i Aberdeen, som gjorde at en flymaskin ikke kom seg til Bergen for å fly Bergen-Stavanger-Bergen. Klager mener dette er en unnskyldning da han først fikk beskjed om at kanselleringen skyldtes mangel på besetning

Klagers opprinnelige ankomst var kl. 16:40, med omrutingen til SK4042+SK0287 ankom klager endelige destinasjon kl. 21:35. Dette medfører en forsinkelse på 4 timer og 55 minutter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført at kanselleringen skyldtes mangel på flymaskinen som skulle operere strekningen. Flymaskinen sto fast i Aberdeen på grunn av en storm i Malik. Widerøe hadde ingen flymaskiner i reserve i Bergen.

Flyselskapet legger ved Metar-rapport som viser at vindstyrken var oppe i 24 m/s, noe som tilsvarer full storm. I tillegg dokumenteres det med operasjonslogg og en nyhetsartikkel som viser til vindværet i det nordøstlige Skottland.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Widerøe har opplyst at forsinkelsen oppsto som følge av dårlig vær på tidligere strekning til den flymaskinen som skulle operere klagers avgang den 29. januar. Flyselskapet har fremlagt utklipp fra medieoppslag, operasjonalogg og METAR-rapport.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Mangel på besetning kan oppstå som en følge av dårlig værforhold, men nemnda går ikke noe nærmere inn på dette, da dårlig værforhold er å anse som den faktiske årsaken til kanselleringen av den aktuelle flyvningen. Nemnda mener at Widerøe i denne saken har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda har med dette kommet frem til at klager ikke har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Mindretallet viser til at selskapets begrunnelse har variert, først viste de til mangel på mannskap, deretter til mangel på fly. I saken er det kun anført at selskapet ikke hadde tilgjengelig fly i Bergen. Det er ikke nærmere belyst på hvilket tidspunkt selskapet ble klar over at planlagt flyindivid ikke kunne benyttes til flyvningene, herunder hva de da foretok seg med tanke på å besette fremtidig ruteplan med reservefly og mannskap. Slik saken er opplyst mener mindretallet at selskapet ikke har godtgjort at alle rimelige tiltak var truffet.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Widerøe tilbød klager omruting samme morgen med SAS og Widerøe, klager ankom endelig bestemmelsessted fire timer og femtifem minutter senere enn opprinnelig ankomsttid. Etter nemndas vurdering må dette anses som snarest mulig.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning. Lederen har dobbeltstemme ved et nemndsmedlems forfall, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5, 6 ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder) Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet) Edvin Gagnes (Flyr) Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)