

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

432/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Trondheim via Sandefjord kl. 14:05 den 21. juni 2013. WF 443 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ankom bestemmelsesstedet over tre timer forsinket. Hun mener en menneskelig svikt ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krevet standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF443 ble forsinket 5 minutter som følge av problemer med lastepapirene på flyvningen. Som følge av dette måtte Widerøe få ny slot-tid på avgangen som medførte ytterligere forsinkelser. Det vises til fremlagt logg.

Forsinkelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kom frem til Stavanger mer enn tre timer forsinket.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Det fremgår av den fremlagte dokumentasjon av Widerøe fikk endret slot-tid til 14:15 (kl 12:15 utc.). Dette er et forhold utenfor Widerøes kontroll. Det fremgår videre av saken at Widerøe kl 14:19 (kl 12:19 utc) fikk enda en ny slot til 15:26 (13:26 utc).

Widerøe har opplyst at handlingagenten ikke klarte å overholde slot-tiden «på grunn av problemer med å få lastepapirene riktig». Nemda kan vanskelig se at dette er en «ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet». Nemnda finner det for øvrig uklart hvorfor slot-tiden allerede ble endret etter fire minutter.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.