

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet ruteendring.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00297

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Tromsø t/r 20. - 29. desember 2020.

W6 4656 fra Trondheim til Tromsø den 20. desember ble omdirigert til Bodø, og klager måtte kjøpe ny flybillett fra Bodø til Tromsø. Wizz Air har refundert denne utgiften.

Også returen med W6 4655 den 29. desember ble kansellert, og klager måtte kjøpe nye returbilletter fra Tromsø til Trondheim, pris kroner 1078. Klager krever denne utgiften refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 4656 ble omdirigert til Bodø grunnet vanskelige landingsforhold i Tromsø, det vises til fremlagt METAR (værrapport). Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Wizz Airs kontroll.

Wizz Air har refundert klagers utgifter til nye flybilletter fra Bodø til Tromsø med 125 euro per person. Wizz Air ønsker også å refundere klagers utgifter til nye returbilletter med 90 euro.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at både W6 4656 og W6 4655 ble kansellert.

Kansellering gir passasjerer 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, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke

har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. En slik vurdering må ta utgangspunkt i de faktiske værforholdene på det tidspunktet, eller rundt tidspunktet for når flyet skulle lande.

Wizz Air har fremlagt en METAR-rapport og vist til en ACAR (meldingssystem om bord i flyet) for å underbygge påstanden om at det var værforholdene i Tromsø som var årsaken til at de ikke kunne foreta en trygg landing.

Værrapporten viser imidlertid verdier godt under hva som isolert sett kan betraktes som ugunstige eller farlige forhold å lande i, og flere fly fra andre selskap landet i Tromsø i samme periode. Nemnda bemerker at de er kjent med at værforhold er noe som endres raskt, og at en slik rapport kun gir et øyeblikksbilde av hvordan været faktisk var.

Nemnda understreker at pilotenes egne vurderinger av hva som er trygt normalt må legges til grunn ut fra sikkerhetshensyn. I helt spesielle tilfeller, for eksempel dersom piloten foretar sin vurdering på uriktig grunnlag, kan likevel pilotens vurdering ilegges mindre vekt.

I denne saken viser nemnda til informasjon gitt av Wizz Air selv ved Head of Flight Operations i selskapet. Han uttaler i en artikkel i e24 fra desember 2020 at selskapet etter en dybdeanalyse av situasjonen – samt en dialog med Luftfartstilsynet – har fått informasjon om at måten rullebanen i Tromsø prepareres skiller seg fra manualverket til Wizz Air. Etter dialog med både tilsynet og flyprodusenten sier Wizz Air at de nå har en klar forståelse av forholdene og at manualverket skal oppdateres. Videre understreker selskapet i artikkelen at forholdene ved Tromsø Lufthavn i seg selv ikke er utfordringen.

Nemnda mener det må påhvile selskapet å innhente slik nødvendig informasjon som del av planleggingen forut for flyvningen, og at dette klart ligger innenfor et flyselskaps sedvanlige aktivitetsutøvelse og kontroll. Det bemerkes at det avgjørende i denne sak er at pilotene har hatt gale forutsetninger for å kunne avgjøre om det er trygt å lande eller ikke, under henvisning til selskapets egne uttalelser.

Nemnda mener derfor at selskapets anførsler om at det var dårlig vær som var årsaken til forsinkelsen ikke kan høres, og at forsinkelsen således ikke skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Klager har derfor krav på standarderstatning for kanselleringen av W6 4656 på 250 euro per person

.

Wizz Air har ikke oppgitt hva som var årsaken til kanselleringen av W6 4655 fra Tromsø til Trondheim den 29. desember. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at denne kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 250 euro per person.

Wizz Air har tilbudt å erstatte klagers utgifter til nye billetter på strekningen Tromsø - Trondheim med 90 euro. Nemnda anbefaler at dette blir gjort. Dersom opprinnelige billetter er refundert, kommer disse til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 500 euro per person i standarderstatning, samt utbetaler 90 euro for nye flybilletter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)