

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

21.04.2020

### Saksnummer

2019-03734

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bergen til Sogndal den 11. juli 2019 med Widerøes flyvning WF144. Planlagt ankomsttid i Sogndal var kl. 09.25. Flyet ble kansellert. Klager ble ombooket til å fly via Oslo med SK268 og WF155 med planlagt ankomsttid i Sogndal kl. 18.10.

Klager reagerer på at de ikke ble informert om alle sine alternativer ved kansellering. Klager ble ikke informert om at det var mulig å få full refusjon av billetten eller å reise en annen dag. Klager ble automatisk booket om til en ny avgang som passet dårlig for dem. Klager tok i tillegg kontakt og forklarte at omrutingen passet dårlig da hun reiste med et lite barn. Hun foreslo i tillegg en annen avgang som kunne passet bedre for dem. Hun fikk ikke oppgitt noen andre alternativer. Klager fikk heller ingen informasjon om matkupper i ventetiden.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF144 ble kansellert pga. dårlig vær. Widerøe kunne ikke lande på Hovden (Ørsta/Volda) pga. dårlig vær. Flyet ble omdirigert til Sandane, hvor det måtte vente på besetningen som skulle ha tatt over flyet i Hovden. Besetningen måtte ta bakketransport fra Hovden til Sandane. Forsinkelsen ble så stor at Widerøe måtte kansellere hele ruten. Klager ble booket om til å fly via Oslo til Sogndal samme dag. De landet kl. 18.58 med WF155. Det er ikke så mange alternativer når en skal til Sogndal, derfor ble det lang ventetid.

### Nemnda bemerker

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Det kan også velges omruting på

tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige plasser, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9. jf. artikkel 5.

Nemnda mener Widerøe ikke har godtgjort at klager fikk oppgitt alle sine alternativer slik situasjonen var. Klager ble automatisk ombooket til en annen avgang, og ikke presentert for mulighetene til å reise en annen dag eller få refusjon av billettene. Nemnda mener Widerøe på dette punktet ikke har overholdt EU-forordning 261/2004. Et brudd på denne plikten gir imidlertid ikke krav på standarderstatning etter forordningen. Klager reiste på den tildelte omrutingen, og har således ikke hatt noe økonomisk tap til kjøp av nye flybilletter. Det er heller ikke grunnlag for refusjon av billettene, da de er benyttet av klager.

Spørsmålet er om klager kan ha krav på standarderstatning som følge av selve kanselleringen.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Widerøe har anført at kanselleringen skyldtes værforhold. Det er fremlagt en intern logg hvor det står at WF144 blir operert fra Sandane istedetfor Hovseter pga WX. Videre står det at forsinkelsen ble så stor at hele ruten ble kansellert. Videre kan man ut fra fremlagt dokumentasjon se at ruten fra Sandane til Oslo er forsinket grunnet "RL".

Widerøe har ikke fremlagt noen METAR-rapport eller annen lignende dokumentasjon på værforholdene det vises til. Nemnda finner det heller ikke klart når beslutningen om å kansellere klagers strekning fra Bergen til Sogndal ble tatt.

Nemndas flertall - leder, en bransjerepresentant og forbrukerrepresentanten - er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Widerøe ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet - flybransjens representant - finner at Widerøe har forklart og dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som fritar flyselskapet erstatningsplikten.

Nemnda anbefaler etter dette at Widerøe betaler til klager standarderstatning med 250 euro.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet av èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro per person, til sammen 500 euro.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)