

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering. Ny avgang fire dager senere grunnet jul.

Dato

19.08.2024

Saksnummer

2024-00155

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise tur-retur med Widerøe fra Bergen til Aberdeen den 22. desember 2023 med retur den 1. januar 2024.

WF398 fra Bergen med avgang kl. 17:55 var forsinket, og ny planlagt avgangstid var kl. 19:10. Klager mottok melding om kansellering da de var ved gate og klare til ombordstigning kl. 19:05. Det ble da opplyst at det var dårlige værforhold og snø i Aberdeen. Klager påpeker at det var utfordringer med snø på Flesland den dagen, men at flyvninger med andre flyselskap gikk, om enn med en del forsinkelser.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen. Widerøe ba alle passasjerer boende i Bergen om å vennligst dra hjem og vente på beskjed. Klager ble tilbudt alternativ reise fire dager senere. Klager fikk dermed ikke feiret jul sammen med familien sin i Skottland.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF398 ble kansellert grunnet værforholdene i Bergen. Widerøe bestrider klagers krav om kompensasjon da årsaken var ekstraordinær.

Ettersom denne reisen er tett opp mot julaften er de aller fleste avganger fullbooket, og ruteprogrammet er tatt kraftig ned julaften og første juledag. Klager fikk ombooking til det første tilgjengelige alternativet (ledige seter), som var 26. desember. Widerøe har dermed oppfylt kravet om ombooking til første tilgjengelige reise på ombookingstidspunktet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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 artikkelene 5 og 7.

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

Nemnda finner sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes værforhold og at ansatte gikk ut på arbeidstid grunnet dette. Nemnda mener dette i seg selv må anses som ekstraordinære omstendigheter. Nemnda finner videre at det ut fra omstendighetene er godtgjort at flyselskapet har foretatt alle rimelige tiltak for å unngå disse omstendigheten. Nemnda finner det i den forbindelse sannsynliggjort, slik Widerøe fremholder, at det ikke fantes omrutingsalternativer med andre flyselskap via andre flyplasser på et tidligere tidspunkt enn det omrutingstilbudet som faktisk ble foretatt. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det utbetales standarderstatning i dette tilfellet.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)