

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinket ankomst.
Uregelmessighet under bakketransport til flybuss.

Dato

19.08.2024

Saksnummer

2023-04049

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise Trondheim-Sandnessjøen med Widerøe:

WF733 (operert av Widerøe) - Trondheim-Sandnessjøen - kl. 15:00-kl. 15:50 - 15. desember 2023

WF733 Trondheim-Sandnessjøen ble kansellert grunnet lynnedslag.

Klager ble omrutet til ny reise:

WF755 (operert av Widerøe) - Trondheim-Mosjøen - kl. 15:00-kl. 15:50 - 15. desember 2023

Det var ingen alternative flyvninger fra Trondheim til Sandnessjøen. Det ble arrangert bakketransport fra Mosjøen lufthavn til Sandnessjøen lufthavn.

Klager forstår at lynnedslag er force majeure og ikke gir rett til kompensasjon, men mener at infoen som gis til reisende må vektlegges. Klager ble på høytaler først informert om at kanselleringen skyldtes tekniske problemer.

Videre ble klagers omruting også forsinket. Først var flyet veldig forsinket til Mosjøen. Deretter oppstod det en hendelse med bakketransporten. Minibussen med Helgeland Transportservice mistet 2 hjul mens de kjørte i høy fart på veien. Dette kunne blitt en farlig ulykke. At hjul faller av i fart er teknisk svikt og ikke force majeure. Dette skyldtes ikke vær, men at transportøren ikke har gjort jobben sin og gjennomført sikkerhetskontroll. Som følge av ulykken sto klager fast i veikanten i lengre tid og måtte vente på veihjelp. For å rekke videre reise fra Sandnessjøen med ferje måtte klager ordne

skyss privat. Dette har Widerøe gitt kjøregodtgjørelse for, men klager mener at dette gir rett til kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Klager har kommentert tilsvaret til Widerøe:

Klager mener fortsatt at han er kompensasjonsberettiget. Han er enig i at man ikke har krav på kompensasjon ved ekstraordinært vær og lynnedslag. Men om ruten klager ble booket om til var en egen reise isolert sett, hadde denne også vært forsinket. Selv om Widerøe ved en slik hendelse velger å delegere ut deler av reisen til andre selskap som HTS, er fortsatt Widerøe den transportøren klager reiser med og skal forholde seg til.

Klager vil påpeke at en ulykke som bussen var utsatt ved her, er en teknisk feil og som ikke kan skyldes noe ekstraordinært forhold. I denne situasjonen var det 2 hjul - tvillinghjul - i hjulrommet bak til venstre på minibussen som falt av i høy fart, som førte til vingling i motsatt veibane og redusert bremseeffekt. Det var flaks at det gikk bra. Dette skjer bare ved slitasje på deler eller ikke korrekt utført service, og burde bli oppdaget i sikkerhetskontroll en bussjåfør skal gjennomføre.

Klager reagerer på ordvalget i tilsvaret, der det står "problem i Leirfjord" og "problem med ett av hjulene". Riktig ord hadde vært "ulykke".

Digresjon: ser også i dokumentasjon her fra Widerøe at matkupong ble sendt ut, vil bare påpeke at denne ble tilsendt etter boarding og var dermed ikke mulig å bruke.

Klager anser seg fortsatt kompensasjonsberettiget fordi alternativ rute ble forsinket pga. "tekniske problemer".

Klager krever standarderstatning på 250 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe at kanselleringen ikke er berettiget kompensasjon, da lynnedslag er en ekstraordinær hendelse. Videre mener Widerøe at forsinkelsen på WF755 ikke er kompensasjonsberettiget, da forsinkelsen er forårsaket av ombooking fra den kansellerte maskinen, værforhold og stengt rullebane.

Klager søker kompensasjon for forsinket bakketransport fra Mosjøen til Sandnessjøen.

Widerøe avslår også dette kravet om forsinket bakketransport, da det er Helgeland Transport som har transportert kunden til sitt bestemmelsessted. Se tilsvaret fra HTS under.

Hendelsesforløp:

Klager har en reise på WF733, 15DEC23 TRD SSJ.

Maskinen som skulle benyttes på 15.desember 2023 ble truffet av lyn på forutgående flyvning og måtte returnere til Trondheim, LN-WIL. Se vedlagt teknisk logg.

Widerøe IRR booket passasjerene om.

Original avgang TRD - MJF 15.00 – 15.50. Ny avgang med WF755 + bakketransport.

WF755 blir forsinket med 52 minutter til off block:

32 min, operation controll: IRR behøver tid for å rekke å booke om all passasjerer fra WF733

20 min, værforhold, stengt rullebane + lyn/tordenstorm

Fra Target Off Block (push fra gate) til takeoff 18 min – stengt rullebane

Widerøe viser til værrapport.

Ved ankomst Mosjøen overtar Helgeland Transport (HTS): se vedlagt tilsvar.

Nemnda bemerkar

Spørsmålet om standarderstatning for kanselleringen av WF733 Trondheim-Sandnessjøen:

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

I dette tilfellet har Widerøe anført at kanselleringen skyldtes at maskinen som skulle utføre klagers flyvning, ble skadet av lyn under forutgående flyvning samme dag. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at lynnedslag må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda mener videre at flyselskapet har dokumentert årsakssammenheng mellom lynnedslaget og kanselleringen av klagers flyvning. Det er dermed sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Nemnda finner det videre godtgjort at Widerøe har truffet alle rimelige tiltak for å minimere forsinkelsen. Klager ble omrutet til samme avgangstidspunkt kl. 15:00. Det var ingen alternative flyvninger fra Trondheim til Sandnessjøen, og Widerøe har dekket kostnader for bakketransport til endestinasjon. I et slikt tilfelle har klager ikke krav på standarderstatning.

Spørsmålet er etter dette om klager har krav på standarderstatning for forsinkelsen av WF755 Trondheim-Mosjøen og bakketransporten Mosjøen-Sandnessjøen:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn 3 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda legger til grunn at WF755 Trondheim-Mosjøen ble forsinket med 52 minutter, hvorav 32 minutter forsinkelse skyldtes operations control og Widerøes behov for å omrute alle passasjerer fra den kansellerte flyvningen WF733 Trondheim-Sandnessjøen. 20 min forsinkelse skyldtes værforhold, stengt rullebane og lyn/tordenstorm. Widerøe har dokumentert forsinkelsen med værrapporter og intern logg. Etter nemndas oppfatning utgjør de ovennevnte forhold en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet og som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet for nemnda er om Widerøe kan holdes ansvarlige for forsinkelsen knyttet til omruting ved bakketransporten Mosjøen-Sandnessjøen der kontraktsmedhjelper Helgeland Transportservice fraktet passasjerene med flybuss.

Klager har krevd standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter denne reguleringen. Dersom klager skal få medhold i kravet sitt, må derfor flyselskapet Widerøe kunne identifiseres med handlingene til Helgeland Transportservice.

Etter EU-domstolens praksis er det to vilkår som begge må være til stede for at en begivenhet skal betegnes som en ekstraordinær omstendighet, jf. blant annet C-308/21 (Fuel-system) og C-394/14 (Flytrapp). For det første må begivenheten ligge utenfor flyselskapets faktiske kontroll. For det andre må begivenheten etter sin art og innhold ligge utenfor flyselskapets sedvanlige virksomhetsutøvelse.

Nemnda mener at teknisk inspeksjon av bussen og hendelser på selve bussreisen i utgangspunktet ligger utenfor flyselskapets faktiske kontroll. Helgeland Transportservice utførte imidlertid busstransporten på flyselskapets vegne. Ved vurderingen av om forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet må flyselskapet derfor identifiseres med Helgeland Transportservice. Forsinkelsen skyldtes tekniske problemer med et dekk, som klart ligger innenfor busselskapets faktiske kontroll. Flyselskapet er ansvarlig for forsinkelsen allerede på dette grunnlag.

Forøvrig bemerkes at nemnda mener at omrutingsplikten etter forordningen innebærer at flyselskapet Widerøe skal frakte passasjerer helt til endedestinasjonen, her Sandnessjøen. Widerøe valgte å sette opp bakketransport med Helgeland Transportservice for å frakte passasjerer til Sandnessjøen etter mellomlanding i Mosjøen. Det er ikke uvanlig at flyselskaper benytter alternativ bakketransport, som buss, for å frakte passasjerer frem til endedestinasjonen. Dette ligger innenfor flyselskapets sedvanlige virksomhetsutøvelse dersom det ikke finnes ledige flyvninger.

Begivenheten som forårsaket forsinkelsen av omrutingen er etter dette ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet som kan gi grunnlag for å fritta flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning. Klager har med dette krav på 250 EUR i standarderstatning fra Widerøe.

Nemnda viser til at Widerøe, i henhold til forordningens artikkel 13, eventuelt kan søke regress hos Helgeland Transportservice.

Forbrukerrepresentanten mener også 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 Widerøe utbetaler 250 EUR i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)