

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-01037

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ørsta/Volda (Hovden) til Alta via Oslo den 1. mars 2018 kl 10.25 med ankomst kl 14.10. WF148 fra Ørsta/Volda ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Grunnet et svømmemesterskap i Alta var flere fly fulle. Hun ble booket om via Tromsø, med overnatting, og ankom Alta den 2. mars om morgenen.

Klager mener at dersom SAS-skranken på Gardermoen hadde vært betjent med det samme de ankom, hadde hun rukket et tidligere fly og ankommet Alta samme dag. Videre stiller hun seg kritisk til at hun ikke mottok mer informasjon via app'en eller per telefon.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF148 ble forsinket 1 time og 40 minutter (STA 1125 - ATA 1304) fra Hovden grunnet værforhold og de-icing. Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager ankom Oslo og ble da booket på videre flyvning via Tromsø senere samme dag med overnatting og flyvning til Alta tidlig neste morgen.

Klager hevder hun kunne blitt booket om til tidligere avgang. Widerøe viser til fremlagt rapport fra SAS Ground Handling på Gardermoen som skriver:

"Dette var en dag med mye IRR (irregularitet), og det stemmer at det sentrale Service senteret til SAS var stengt i perioder. Vi har derimot andre Service Points som kundene

kan kontakte. Jeg ser at hun ble booket om til SK4418, men det ble gjort for sent, og hun ble da like etterpå overført til neste TOS fly. Ved lost cnx sendes det ikke sms til pax, så de må sjekke sin APP for info om ny avgang. Vi beklager at pax ikke rakk et tidligere fly til TOS, men som sagt så var det mye IRR og en del lange køer denne dagen på OSL."

Klager ble booket om på tidligste tilgjengelige avgang.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at flymaskinen som skulle operere klagerens flygning ble forsinket som følge dårlige værforhold og de-icing køer.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted påfølgende morgen. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

Klager stiller seg kritisk til at SAS sitt servicesenter i perioder var stengt. Widerøe har fremlagt rapport fra Gardermoen som forklarer at dette skyldtes store uregelmessigheter, men at det fantes andre servicesentre som var åpne. Nemnda kan ikke se at Widerøe kan stå ansvarlig for åpningstidene til servicesentrene på flyplassene.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)