

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

23.05.2022

### Saksnummer

2022-00304

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Sandefjord via Bergen den 2. desember 2021 på følgende tider:

WF548 SVG BGO 21.00 - 21.35

WF429 BGO TRF 22.05 - 22.55

Før avreise Stavanger fikk klager en sms fra Widerøe om at WF548 ville bli forsinket. Like etter mottok klager en ny sms om at WF429 vill få ny avgangstid kl 22.25. Flere sms'er tikket inn og det endte med at WF548 ble forsinket til kl 22.35, og at klager var innlosjert på hotell og booket om til ny avgang morgen etter kl 08.30.

Klager fikk endret denne avgangen til WF411 kl 11.40. Dagen etter kom flere nye sms'er om at også WF411 var forsinket, først til kl 13.00, så til kl 13.15, så til kl 13.30. Deretter ble det utført et skifte av gate, og folk løp i panikk for å rekke flyvningen.

Klager stiller seg kritisk til Widerøes manglende informasjon og dårlig flylogistikk.

Klager er selvstendig næringsdrivende og tar ut lønn et par ganger i året. Han har derfor ingen dokumentasjon på tapt arbeidsfortjeneste, men krever likevel kroner 1 500. Videre krever klager refusjon av returbilletten med begrunnelse av den svært dårlige reisen han måtte være en del av.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

"Kundens krav i henhold til kompensasjon og assistanse er regulert av EUs regulativ 261/2004. Denne forsinkelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter. I dette værforhold som oppsto utenfor Widerøes kontroll.

Når kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg.

1. Passasjerer kan velge ombooking samt forpleining. Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt.
2. Passasjerer kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg forpleining."

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Widerøe har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning.

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).

Widerøe har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har således rett til standarderstatning i henhold til forordningen med 250 euro.

Klager krever videre refusjon av deler av flybilletten. Da flybilletten er benyttet i sin helhet kan ikke nemnda se at klager har krav på refusjon av denne. Klager skal ikke reise gratis.

Klager har videre fremsatt krav om erstatning for tapt arbeidsinntekt. Klager har ikke dokumentert tapet. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger uansett klagers krav. Eventuell tapt arbeidsfortjeneste må anses dekket av standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Joachim Sponheim (SAS)