

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse som medførte at klager mistet videreforbindelsen og refusjon av utgifter til parkering på flyplass.

Dato

22.08.2023

Saksnummer

2023-00199

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer) skulle fly hjem fra London-Bergen-Kristiansand med Widerøe den 23. oktober 2022.

På flyplassen i London fikk klager beskjed om at flyvningen London-Bergen hadde blitt forsinket tilsynelatende pga. vær.

Klager ble omrutet til ny flyvning London-Bergen. Klager rakk dermed ikke videreforbindelsen Bergen-Kristiansand. Widerøe booket klager inn på hotell og ga også klager ny flyavgang neste morgen. Klager ankom neste morgen med første fly Bergen-Kristiansand.

Klager krever standarderstatning og refusjon for ekstra dag med parkering på flyplassen i Kristiansand.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe skriver at WF357 London-Bergen ble forsinket med årsak i værforholdene (tordenvær), som igjen førte til at passasjerene mistet videreforbindelsen Bergen-Kristiansand. Passasjerene fikk omruting til nærmeste tilgjengelige maskin, neste morgen, samt overnatting, matvouchere og transport dersom det var behov for det.

LNWEB ankom London på rutetid og fikk på grunn av lange ventetider ved flyplassen og dårlig vær en forsinkelse på retur.

Widerøe viser til logger, IATA delay codes og interne systemer.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av klagers opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning London-Bergen ble forsinket slik at de mistet videreforbindelsen til Kristiansand. Videre legger nemnda til grunn at de ble omrutet dagen etter fra Bergen.

Klagers flyvning London-Bergen-Kristiansand den 23. oktober 2022 ble forsinket over tre timer ved ankomst i Kristiansand.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken 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.

Nemnda finner det godtgjort at uregelmessighetene på klagers reise var forårsaket av værforholdene (tordenvær) i London. Nemnda mener at Widerøe i denne saken har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Widerøe har underbygget med logger og rapporter som viser at det var dårlige værforhold, nærmere bestemt tordenvær, som førte til forsinkelsen. Widerøe har også dokumentert at de har gjort alle rimelige tiltak for å unngå ulempene, da klager fikk omruting til nærmeste tilgjengelige maskin og forpleining.

Nemnda kan ikke anbefale at klager tilkjennes standarderstatning i denne saken.

Klager har fremmet et krav knyttet til parkering på flyplassen en ekstra dag og har blitt oppfordret til å dokumentere dette kravet. Klager har ikke gjort dette. Nemnda har derfor ikke grunnlag til å behandle dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

