

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Selskapet har ikke inngitt tilsvaer. Refusjon av kostnader ved forsinket bagasje.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03907

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøes flyvning WF593 fra Bergen (BGO) til Kristiansand (KRS) 20. september 2018 kl. 17.50. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager ble omrutet til WF599, hvorpå hun ankom sin destinasjon kl. 23.20, fire timer og 40 minutter forsinket. Som følge av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Neste morgen kl. 07.00 skulle klager reise til Danmark med ferge. Bagasjen hennes ble forsinket, og klager måtte handle kosmetikk på båten. Hun har også fremsatt krav om refusjon av kroner 727 for disse utleggene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Til klager har selskapet forklart at kanselleringen skyldtes mangel på personale.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger da til grunn at klager ankom Kristiansand fire timer og 40 minutter forsinket etter omruting med WF599.

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

Widerøe har ikke gitt noen redegjørelse eller fremlagt noe dokumentasjon for at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro.

Klager har også krav på refusjon av utgifter kroner 727 til kosmetikk som følge av at bagasjen hennes ble forsinket.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning 250 euro og for utlegg grunnet forsinket bagasje, kr 727.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)