

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-02858

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bardufoss til Bodø den 11. mars 2018 kl 21.45 med ankomst kl 23.27 med Widerøes flight WF887. Flyet ble kansellert og klager ble fraktet i drosje til Tromsø og innlosjert på hotell der. Han ble booket om til ny avgang fra Tromsø til Bodø påfølgende morgen kl 06.20.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble servert verken mat eller drikke i ventetiden. Widerøe burde ha bedre rutiner ved slike hendelser når det kommer til forpleining.

Klager har fått refundert utgifter til drosje og mat i ventetiden.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF887 ble kansellert som følge av forsinkelse på tidligere avgang. Grunnet værforhold i Svolvær (svært dårlig sikt) måtte WF836 omdirigeres til Leknes. Her gikk mannskapet ut på arbeidstid. Da det ikke er tillatt å ringe opp reservecrew etter kl. 22.00 måtte Widerøe kansellere WF887. Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Widerøes flyvning WF887 fra Bardufoss til Bodø 11. mars 2018 ble kansellert.

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.

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.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen etter det opplyste dårlig vær i Svolvær, som medførte at forutgående flyvning måtte omdirigeres til Leknes. Til slutt måtte personalet ha sin pålagte hvile, og flyvningen ble kansellert. Nemnda kan imidlertid ikke se at Widerøe har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon som viser sammenhengen mellom den forsinkede flyvningen til Svolvær og kanselleringen av klagers reise fra Bardufoss til Bodø. Nemnda er følgelig av den oppfatning at Widerøe ikke har tilstrekkelig godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet, og nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler til klager standardkompensasjon på 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)