

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

19.08.2024

Saksnummer

2024-00091

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 6. januar 2024 med WF170 fra Ørsta Volda til Oslo med avgang kl. 13:15 og ankomst kl. 14:20. Avgang ble forsinket, da av-ising av Dash 8 fly ikke kunne gjennomføres ved lavere temperatur enn 13 minusgrader, og det var ca. 16 minusgrader på flyplassen den aktuelle dagen. Klager ble booket om til ny avgang med WF4170 med avgang kl. 16:10 og ankomst kl. 17:15.

Klager mener at Widerøe ikke har valgt å investere i skikkelig avisingsutstyr på Ørsta-Volda lufthavn, og at det dermed ikke kan regnes som en ekstraordinær omstendighet på grunn av værforhold.

Dersom det er Avinor eller en annen aktør sitt ansvar å drifte avisingsutstyr på flyplassen, bør i så fall Widerøe kreve at dette blir utbedret, sørge for erstatning, og søke regress hos ansvarlig aktør.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med WF170 fra Hovden til Oslo.

Den 6. januar 2024, i perioden hvor WF170 skulle operere, var temperaturen minus 16. Flyet ble dermed stående værfast i påvente av mildere temperatur, sammen med et annet fly som heller ikke fikk ta av.

Om maskinen skal deice beror på flere faktorer, deriblant temperatur og luftfuktighet. Av operasjonsmanualen for Dash 8 – serien, som er flytypen Widerøe benytter, er det ikke tillatt med deice i temperaturer under minus 13 grader. Så lenge kritiske flater er kontaminert, må maskinen deices – og avgjørelsen tas alltid av piloten.

Forklart: på kortbane kan man max bruke Type 1 - 50 % deicevæske. Går man over den prosenten, for eksempel 51 %, 52 % osv. får flyet en takeoff penalty – med andre ord trenger flyet lengre rullebane for å oppnå høyere hastighet før takeoff – og da blir kortbanene i Norge for kort. Type 1 50 % har en nedre brukstemperatur på minus 13 grader. Det vises til fremlagte rapporter.

Widerøe bestrider at klager har krav på kompensasjon da hendelsen er ekstraordinær. Passasjerene får omruting til snarest mulige avgang fra Hovden, og ankommer Oslo 2 timer og 54 minutter forsinket.

Nemnda bemerker

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 kanselleringen.

Nemnda er av den oppfatning at ordinær deicing på vinteren i Norge ikke i seg selv er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Nemndas flertall, bransjerepresentanten og nemndas leder, finner at dette tilfellet er et spesielt tilfelle, ettersom flytypen som skulle benyttes på strekningen ikke kunne deices grunnet temperaturen. Dette er begrunnet i sikkerhet. Flytypen er godkjent til å operere på strekningen, slik at Widerøe ikke kan lastes for dette. Widerøe satte inn en ekstra flymaskin for å få passasjerene avgårde fortest mulig, og selskapet har dermed iverksatt tiltak for å minimere forsinkelsen for passasjerene. Værforholdene og nærmere informasjon om hendelsen er dokumentert av Widerøe. Det samme gjelder hvordan situasjonen og tiltak ble vurdert. De aktuelle værforholdene er utenfor flyselskapets faktiske kontroll og sedvanlige aktivitetsutøvelse.

Basert på ovenstående er flertallets konklusjon at Widerøe har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for uregelmessigheten.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, finner ikke at forholdet oppfyller vilkårene for å anses som en ekstraordinær omstendighet. Det synes å være særlige begrensninger ved Widerøes valgte flytype som er årsak til kanselleringen. Valg av flytype ligger innenfor Widerøes kontroll.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)