

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00925

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Alta til Bodø via Tromsø kl. 17:55 den 2. februar 2020 og med ankomst kl. 20:40. WF927 fra Alta ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse i Tromsø. Klager ble booket om til neste dag og måtte overnatte i Tromsø. Hun ankom først Bodø 3. februar kl. 08:30.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av transportkostnader (kr. 267 + kr. 229) og overnatting (kr. 1514).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe forklarer at WF927 ble forsinket med 122 minutter. Dette var på grunn av værforhold på avreise lufthavnen og flyrotasjon, noe som kommer frem i vedlagt oversikt. Klager rakk ikke sin videreforbindelse, men fikk overnatting og fly neste morgen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet Widerøe har forklart at det var værforhold i Alta samt flyrotasjon som førte til at flyet fra Alta landet forsinket i Tromsø med den følge at klager mistet sin videreforbindelse til Bodø. Widerøe har imidlertid ikke fremlagt noen nærmere forklaring eller dokumentasjon på forholdene. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette rett til standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell og transport fra og til flyplassen som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Widerøe dekker klagers utgifter til hotell og drosje i Tromsø.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager, samt refusjon av utgifter til forpleining i ventetiden, tilsammen kroner 2 010.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)