

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00553

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager var på tjenestereise og skulle reise fra Lakselv til Oslo via Tromsø den 9. januar kl 06.30 med ankomst kl 10.25:

WF 958 LKL TOS 09JAN 0630 0720

SK4409 TOS OSL 09JAN 0830 1025

WF958 ble kansellert som følge av værforhold. Klager ble først booket om til neste avgang rundt kl 11, men klagers arbeidsgiver oppfordret istedet klager til å endre til 10. januar da det gjenstod arbeid som måtte utføres.

Den 10. januar ble SK4409 fra Tromsø til Oslo ble forsinket mer enn tre timer.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for hver av hendelsene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF951 ble kansellert da besetningen ikke kom seg fram i dårlige værforhold, store snømengder og vind. Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon. Dette er ekstraordinære forhold som Widerøe ikke har kontroll over og som fører til at vi ikke får forflyttet tilgjengelig crew til rette posisjoner.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Klager ble etter eget ønske booket om til 10. januar.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4409 den 10. januar ble forsinket 2 timer og 51 minutter. Da forsinkelsen er mindre enn tre timer er ikke SAS erstatningspliktig i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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

Nemndas flertall - leder og forbrukerne - mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av store snømengder og vind. Uregelmessighetene førte til at crew ikke befant seg på rett sted til rett tid. Redegjørelsen er underbygd med logger. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at Widerøe ikke har dokumentert at klagers flyvning ble kansellert som følge av store snømengder og vind. Widerøe har i sitt tilsvarende anført at store snømengder og vind er årsaken til kanselleringen, med henvisning til utdrag fra logg hvor det fremgår at flyvningen ble kansellert «grunnet crew mangel som følge av været som var i formiddag/ettermiddag.» Etter mindretallets syn må det også fremlegges faktisk dokumentasjon på værforholdene i form av METAR eller annen værrapport. Etter mindretallets syn er det derfor grunnlag for å kreve standarderstatning som følge av kanselleringen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Widerøe tilbød klager omruting til neste avgang få timer senere. Etter flertallets vurdering må dette anses som snarest mulig. Klager valgte imidlertid å bli booket om til påfølgende dag.

Flyselskapet SAS har fremlagt dokumentasjon for at SK4409 den 10. januar ble forsinket under tre timer, og at den etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7 derfor - etter en samlet nemnds syn - ikke gir rett til erstatning.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)