

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-00518

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Hammerfest via Oslo og Tromsø den 22. desember 2017 kl 16.45 med ankomst kl 23.13. WF984 fra Tromsø til Hammerfest ble kansellert, og klager ble fraktet i buss på strekningen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til hendelsen, og mener en busstur på 9-10 timer ikke er ombooking på tilsvarende transportvilkår.

Klager mistet en hel feriedag som følge av hendelsen, og krever full refusjon av hele billetten, kroner 5 673.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flymaskinen som skulle operere klagers flyvning hadde planlagt rute Tromsø - Hammerfest - Alta - Vadsø.

Siden rullebanen i Tromsø var stengt over lange perioder 22. desember 2017, førte det til mange forsinkelser utover dagen samt crew som gikk ut på arbeidstid. Dette gjorde at Widerøe måtte prioritere og få crewet opp til Vadsø for de skulle kunne fortsette sitt program dagen etterpå.

Klager har krav på overnatting og eller ombooking til neste ledige fly, men siden dette var to dager før jul og alle Widerøes fly var fullbooket, var busstransport eneste mulighet for at passasjerene skulle komme frem før jul. Widerøe har dessverre ikke så mye ekstra kapasitet eller crew til å sette opp nye fly til alle våre reisende på slike dager med ekstremt dårlig vær og ekstremt mange passasjerer.

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

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerkar**

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

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

Nemnda mener at flyselskapet Widerøe har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Widerøe har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at WF984 fra Tromsø til Hammerfest måtte kanselleres grunnet stengt rullebane i Tromsø som følge av snøvær. Klager ble fraktet i buss fra Tromsø til Hammerfest. Nemnda har forståelse for at det var et ubehagelig reisealternativ for klager, men da hendelsen fant sted kun to dager før jul anser nemnda ankomst til endelig bestemmelsessted å være innen rimelig tid. Widerøe kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene. Nemnda mener også at Widerøe gjorde det som med rimelighet kunne forventes for å unngå følgene av værforholdene.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av billetten. Billetten er imidlertid benyttet, selv om flyreisen i dette tilfellet måtte erstattes med bussreise. Klager ble fraktet til sitt bestemmelsessted, og han har da ikke krav på refusjon av billetten.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

