

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

202/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Florø til København via Bergen den 10. mai 2013 kl. 07:20. WF101 ble kansellert av operasjonelle årsaker.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

WF101 ble kansellert som følge av streik, det vises til fremlagt logg. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Widerøe ved nemndas e-post av 10. mars 2014 med frist til 21. april 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Widerøe har anført at kanselleringen skyldtes streik som påvirket flygningene. Nemnda er av den oppfatning at streik vil være en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Widerøe har gitt en nærmere forklaring på omstendighetene i e-post av 19. juni 2014. Informasjonen er vanskelig tilgjengelig, og nemnda er av den oppfatning at Widerøe ikke har godtgjort at denne kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler erstatningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har anført at de ikke ble informert om sine rettigheter. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Widerøe har således i denne sak ikke overholdt informasjonsplikten sin.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning på 250 euro. Vedtaket var enstemmig.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.