

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01792

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med direktefly fra Bergen til Bodø den 22. mars 2018 kl 10.10 med ankomst kl 12.00 med WF614. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om via Trondheim og Tromsø, og ankom endelig bestemmelsessted ni timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke i stedet ble booket om til neste direktefly kl 14.00. I stedet måtte hun bytte fly flere ganger og vente i timevis på hver flyplass.

Klager stiller seg videre uforstående til hvordan Widerøe kan skylde på værforhold da det var mange andre fly som tok av fra Flesland uten problemer.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flymaskinen som skulle operere WF614 kunne ikke lande i Bergen grunnet tåke og ble derfor omdirigert til Haugesund. Klagers flyvning fra Bergen til Bodø ble derfor kansellert. Klager ble booket om til neste mulige avgang med SAS via Trondheim. Dersom det har vært uregelmessigheter her, må SAS svare for dette.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe klan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at kanselleringen 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

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.

Klager har ikke krevet noe for kanselleringen av SAS-fligheten, og nemnda behandler derfor bare kravet mot Widerøe.

Widerøe har fremlagt dokumentasjon for at flymaskinen som skulle operere WF614 ikke kunne lande i Bergen grunnet tåke og derfor ble omdirigert til Haugesund. Klagers flyvning fra Bergen til Bodø ble derfor kansellert. Klager ble booket om til neste mulige avgang med SAS via Trondheim. Widerøe har etter dette godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav mot Widerøe.

Dersom klager mener å ha et krav mot SAS må hun klage til SAS før nemnda kan se på kravet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet mot Widerøe.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)