

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av taxiutgifter grunnet kansellering.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03439

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ørsta til Bergen kl. 17.40 den 1. januar 2019 med Widerøe sin flyvning WF149.

Flyet ble kansellert pga. dårlig vær. Klager fikk tilbud om å fly en annen dag, reise med buss, eller få full refusjon av billetten. Klager var nødt til å være i Bergen dagen etter og måtte dermed ta bussen.

De fikk et måltid på bussen. Det var imidlertid svinekjøtt på samtlige, uten hensyn til religion og evt. sykdommer/tilstander folk måtte ha. De var ikke fremme i Bergen før kl. ca. 01.20. Klager spurte bussjåføren om flyselskapet dekket taxireisen hun ble nødt til å ta for å komme seg hjem med all bagasjen. Bussjåføren var usikker, og tok en telefon for å høre. Klager fikk så beskjed om at hun kunne sende kvitteringen til Avinor og få refusjon. Klager sendte inn kvitteringen samme dag, men ble henvist til Widerøe. Widerøe ville ikke betale.

Klager mener det er urimelig at hun betaler for en flybillett og så må ta buss (som er billigere) og heller ikke får dekket taxi i flybillettprisen hun betalte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF149 kunne ikke lande på Hovden flyplass på grunn av værforholdene/høydevind med gust 76kt og fortsatte derfor på ruten sin til Sogndal og videre til Bergen. For å ivareta passasjerene som skulle fra Hovden til Bergen ble det satt opp busstransport. Å benytte dette tilbudet er frivillig, alternativt kan man avbryte reisen og få refundert billetten eller booke om til senere avgang/neste dag og få care (overnatting, mat osv).

Widerøe sin kontrakt med passasjerene går fra flyplass til flyplass og flyselskapet dekker derfor ikke reise fra flyplass og hjem. Kanselleringer forårsaket av været er ikke kompensasjonsberettiget da været er ansett som en ekstraordinær årsak.

Nemnda bemerker

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

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Nemnda mener Widerøe i denne saken har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Fremlagt dokumentasjon viser at WF149 ble kansellert som en følge av at maskinen som skulle operere klagers flyvning ikke klarte å lande på Hovden flyplass på grunn av værforholdene (sterk vind). Nemnda er derfor av den oppfatning at klager ikke har krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevd.

Spørsmålet i saken er om klager har krav på refusjon av sine taxiutgifter fra ankomstedet og helt hjem. Bussen klager ble sendt med ankom Bergen midt på natten. Retten til omruting etter EU-forordning 261/2004 gjelder frem til endelig bestemmelsessted oppgitt på billetten som var Bergen. Klager har etter dette ikke krav på dekning av taxiutgifter i medhold av forordningen.

Forordningen begrenser ikke klagers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12 nr. 1. Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik: Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem".

Nemnda mener flyselskapet heller ikke etter denne bestemmelsen er ansvarlig for taxiutgiftene i dette tilfellet. Det vises til at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, samt at flyselskapet utførte tiltak ved å sette opp busstransport til Bergen for å få passasjerene raskest mulig frem til sin destinasjon.

Hva som ble sagt av bussjåføren og hvordan denne kommunikasjonen har vært er dessverre ikke etterprøvbart for nemnda.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot Widerøe. Krav på dekning av taxiutgifter kan eventuelt forsøkes dekket gjennom en eventuell reiseforsikring.

På grunn av Corona-krisen har saken vært behandlet av bare ett forbrukermedlem i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)