

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av kansellering.

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2020-03359

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire passasjerer) skulle i forbindelse med jobb reise fra Oslo til Hammerfest via Tromsø den 25. februar 2020, da flyet fra Tromsø fikk tekniske problemer. Fordi køen hos Widerøes betjeningsskranke i Tromsø var uendelig lang valgte tre av fire reisende selv å organisere fly til Bodø for overnatting, hvor det også påløp ekstra utgifter til hotell og transport. Denne beslutningen ble tatt etter at de fikk informasjon om at det ikke var noe ledig hotellrom i Tromsø, og at Widerøe hadde begynt å sende passasjerer i retur til Oslo for overnatting.

Den fjerde i reisefølget skulle ta et senere fly fra OSL, og måtte derfor overnatte på hotell til Oslo samt forandret flybilletten til neste dag. Fordi reisen ble en dag lengre fikk alle de fire reisende tapt arbeidsinntekt. All omruting ble ordnet i samarbeid med klagers reisebyrå, Egencia.

Klager med reisefølge har dokumentert følgende erstatningskrav til Widerøe:

1 reisende:

Flybillett tur/retur Tromsø-Bodø: 5742,80 kroner

Hotell Clarion Bodø: 1535,84 kroner

24t telefonservice Egencia: 377,50 kroner

Tapt arbeidsfortjeneste: 10 452 kroner

2 reisende:

Flybillett tur/retur Tromsø-Bodø: 5742,80 kroner

Hotell Clarion Bodø: 1535,84 kroner

24t telefonservice Egencia: 377,50 kroner

Tapt arbeidsfortjeneste: 10 452 kroner

3 reisende:

Flybillett tur/retur Tromsø-Bodø: 5742,80 kroner

Hotell Clarion Bodø: 1535,84 kroner

Tapt arbeidsfortjeneste: 10 452 kroner

4 reisende:

Diett: 780 kroner

Tapt arbeidsfortjeneste: 10 452 kroner

Den fjerde reisende har fått dekket hotell og endringsgebyr pålydende 2982 kroner gjennom forsikring.

Totalt kreves 65 550,42 NOK i ekstraavgifter (inkl. tapt arbeidsfortjeneste) erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

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

Nemnda bemerker

Flyselskapet Widerøe har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble kansellert og at han og reisefølget ble mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Hammerfest. Kansellering gir passasjerer 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. Nemnda har merket seg klagers opplysning om at Widerøe har utbetalt standardkompensasjon på 250 euro per passasjer.

Klager med reisefølge har fremlagt krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kanselleringen, herunder flybilletter frem og tilbake mellom Tromsø - Bodø, hotellovernatting, diett og servicegebyr hos klagers billettbyrå til en totalt kostnad på 23 742,42 kroner.

Widerøe har ikke gitt kommentar til nemnda, og klagers beskrivelse av situasjonen etter at flyet fra Tromsø ble kansellert legges derfor til grunn. Ved kansellering har forbruker rett til å få dekket forpleining. Forbruker har imidlertid en aktsomhetsplikt og må gi flyselskapet mulighet til å tilby forpleining. I dette tilfellet har forbrukeren selv ordnet transport fra Tromsø til Bodø og tatt inn på hotell der. Nemnda finner det klart at klager

har rett på dekning av utgifter til overnatting. Når det gjelder utgifter til transport til Bodø mener nemnda at det ikke var nødvendig for klagerne å reise dit, men at Widerøe likevel bør dekke en andel av disse transportutgiftene ettersom selskapet ikke har svart nemnda og bidratt til sakens opplysning. Nemnda anbefaler derfor at Widerøe dekker påløpte utgifter til hotell og 1000 kr pr person for transport for de tre som reiste til Bodø. Når det gjelder servicegebyret så mener nemnda at klager selv har valgt å benytte et reisebyrå som har tatt en høy pris for å bistå, fremfor å ta kontakt direkte med flyselskapet der serviceskranke var tilgjengelig. Dette er en kostnad som flyselskapet etter nemndas oppfatning ikke er forpliktet til å dekke.

Klager med reisefølge har videre krevd erstatning på totalt 41 808 kroner i tapt arbeidsfortjeneste for 26. februar 2020. Etter nemndas vurdering er fremlagt Excel-skjema med oppsett over forventet faktureringsgrunnlag for fire ansatte, ikke tilstrekkelig dokumentasjon for krav om tapt arbeidsinntekt. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om tapt arbeidsinntekt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe dekker reisefølgets utgifter til hotell, samt en andel av transportutgiftene, med totalt kr 7 607,52

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)