

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01647

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe fra Oslo (OSL) via Trondheim (TRD) til Brønnøysund (BNN) den 1. oktober 2021. Avgang fra OSL med WF0779 kl.19:55, ankomst TRD kl.21:05, og videre med WF0717 fra TRD kl. 21:30 med ankomst BNN kl. 22:15.

Avgang fra OSL ble forsinket. Klager ønsket å få booket om sin reise til Mosjøen, men det lot seg ikke gjøre. Det ble informert om at også fly fra TRD-BNN var forsinket, og at ny avgang var kl. 21:55. Da ville klager mest sannsynlig rekke sin videreforbindelse. Det gjorde han allikevel ikke, da WF0779 landet 21:50, og WF0717 tok av kl. 21:55. Klager mottok en matkupong på 150 kroner fra Widerøe.

Det ble satt opp minibuss med avgang fra TRD kl. 23:00. Bussturen tok ca. 7 timer, og klager reagerer på at det ikke var toalett om bord i bussen.

Til klager har Widerøe forklart at det ble forsinkelse grunnet vær, og bedt klager sende kopi av kvitteringer på eventuelle utlegg han har hatt. De har også beklaget at bussen ikke har stanset på veien.

Klager har oppgitt at årsak til forsinkelsen var hviletid for crew.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kunden ønsker å få refundert billett, men når Widerøe har satt opp buss for fly så er det dessverre ingen billett å refundere. Hvis han selv har dekt transport, så må han kontakte sitt reisebyrå for å få refundert billett.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Widerøe har i sitt tilsvarende til nemnda ikke fremlagt dokumentasjon på årsak til hendelsen. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning 250 euro.

Dersom klager har utgifter som følge av forsinkelsen anbefaler nemnda at Widerøe refunderer rimelige utgifter mot at klager fremlegger kvittering.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe betaler standarderstatning 250 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)