

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (21.12.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Widerøe har anmodet klager om å kontakte SAS for refusjon av billett.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter og ekstra utgifter.

Dato

15.10.2022

Saksnummer

2022-00655

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med SAS fra Oslo til Tromsø, og med Widerøe til Hammerfest tirsdag den 25. februar 2020. Avgang fra Oslo kl. 14:05 med ankomst Hammerfest kl. 17:40.

Klager fikk melding den 25. februar 2020 kl. 16:15 om at WF908 fra Tromsø til Hammerfest med avgang kl. 17:00 ble kansellert grunnet tekniske årsaker. Etter at klager hadde stått i kø ved SAS skranken på flyplassen i Tromsø i ca. 45 minutter for å få hjelp og informasjon, anslo klager at det ville ta ytterligere 2 timer før det var hans tur til å få hjelp. Det var ingen ledige hotellrom i Tromsø da klager selv sjekket dette på Booking/Hotels.com mens han sto i kø. Han besluttet derfor å ta Hurtigruten som gikk kl.18:30 fra Tromsø, og som ankom Hammerfest tidlig om morgenen den 26. februar 2020.

Klager hadde blitt booket om til å reise den 26. februar 2020 med WF994 med avgang fra Tromsø kl.14:25 og ankomst Hammerfest kl. 15:08.

Klager ønsker refusjon av de ubenyttede billettene, og eventuelt refusjon av ekstraavgifter han hadde som følge av kanselleringen dersom dette er berettiget.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Widerøe har anført følgende:

Vi ser SAS svarer ut til klager i forhold til krav om kompensasjon, selv om saken i dette tilfellet gjelder krav om billettrefusjon. Kompensasjon på 250EUR x 2 ble utbetalt til klager 20.06.2020.

Som billettutsteder er det SAS som skal ordne med billettrefusjon, og billettene er utstedt på SAS´ billettdokumenter. Dette er dokumenter vi nå ikke får opp i våre bookingsystemer. Håper SAS vil oppfylle sine plikter som billettutsteder, og da refunderer klagers ubenyttede billetter.

Nemnda bemerker

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 legger til grunn at klager har fått utbetalt standarderstatning som opplyst av Widerøe.

Klager valgte å omrute seg selv til Hammerfest med Hurtigruta, og krever refusjon av de ubenyttede flybillettene i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon. Nemnda mener at Widerøe, som det transporterende flyselskapet, må refundere klagers ubenyttede billetter fra Tromsø til Hammerfest. Nemnda er kjent med at praksis i bransjen er at det er det flyselskapet som "eier" billetten som utfører refusjonen. Nemnda er av den oppfatning at dette i utgangspunktet er en god ordning for passasjerene og at denne ordningen bør fortsette. Når saken likevel har havnet i nemnda, må nemnda imidlertid forholde seg til forordningens ordlyd om at det er det utførende luftfartsselskap som er ansvarlig overfor passasjerer.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble tilbudt omruting med avgang fra Tromsø den 26. februar 2020 kl. 14:25. Etter nemndas oppfatning er det ikke et tilstrekkelig godt alternativ å tilby klager omruting nesten et døgn etter opprinnelig avgang. Klager har rett til omruting «snarest mulig». Nemnda mener derfor at Widerøe skal refundere eventuelt mellomlegg mellom utgiftene til transport med Hurtigruten, inkludert taxiutgifter, og den opprinnelige billetten med Widerøe, dersom disse kostnaden overstiger prisen på de ubenyttede billettene. Nemnda bemerker at passasjerer ikke skal reise gratis.

Passasjerer har ved forsinkelser krav på å få mat i ventetiden, jf. forordningens artikkel 9 bokstav a. Dersom passasjerer har lagt ut for forpleining selv, har de rett til å få dekket utgifter som er nødvendige, rimelige og passende ventetidens lengde tatt i betraktning, jf.

EU-domstolens avgjørelse i C-12/11 (MCDonagh). Nemnda mener at klager på grunn av forsinkelsen har krav på refusjon av utgifter til mat på Hurtigruten kr 587.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe refunderer billettkostanden for de ubenyttede billettene, utgifter til mat på Hurtigruta kr 587 samt eventuelt mellomlegget mellom klagers utgifter til transport med Hurtigruten og den opprinnelige billetten fra Tromsø til Hammerfest.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)