

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tilleggskostnad for leiebil grunnet kansellering. Endring av hentested for leiebilen.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00599

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Bergen til Evenes via Trondheim (uten flybytte) med Widerøe den 28. februar 2021 (retur den 6. mars). Flynummeret for flyvningen var WF666, med planlagt avgangstid kl. 10:50 og planlagt ankomsttid kl. 13:40 i Evenes.

På avreisedagen fikk klager beskjed om at flyet var kansellert grunnet sterk vind i Evenes. Klager ble omrutet til å fly via Oslo neste dag. Dette var ikke aktuelt for klager, da hans kone er i risikogruppen grunnet lungesykdom, og således ikke skal utsettes for mer smittefare enn nødvendig. Dette ble kommunisert til de ansatte på flyplassen i Bergen. Klager forklarte i tillegg at de hadde bestilt leiebil som skulle hentes og leveres på Evenes, men at denne kunne endres til å hentes i Tromsø og leveres på Evenes. Bakkepersonalet mente at man ville få dette dekket, da det ville være kostnader forbundet med ombookingen. Klager ble omrutet til å reise om Tromsø, og leiebilbestilling ble endret. Det påløp med dette en ekstrakostnad på 3000 NOK. Klager meldte inn krav om dekning av ekstrakostnaden til Widerøe etter reisen, men fikk avslag.

Basert på ovenstående er klagers krav å få dekket denne merkostnaden på leiebilen.

Klager har i tillegg anført at han regner med at Widerøe sitt tilsvaer ikke tas med i nemndas vurdering, ettersom det kom inn for sent.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF666 ble kansellert grunnet værforhold. Det vises til fremlagt operasjonslogg og IRR-logg.

Klager ble booket om til Bergen-Evenes den 1. mars - men etter hvert åpnet muligheten seg for å fly via Oslo. Dette ble gjort av Widerøe sitt IRR-senter, men IRR i Bergen har i ettertid endret billetten til en reise fra Bergen til Tromsø.

Widerøe har ansvar for å ombooke passasjerer til endelig destinasjon, noe som i dette tilfellet ble gjort. Likevel har kunden ønsket å heller reise til Tromsø hvor han har hentet ut en leiebil. Widerøe dekker ikke alternativ transport, og heller ikke leiebil. Widerøe mener deres ansvar opphører ved Tromsø lufthavn, da kunden selv ønsket å endre reisen sin dit.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at partene sine frister til å levere informasjon/dokumentasjon i forkant av nemndas vedtak ikke er preklusive. Klager har fått anledning til å kommentere tjenesteyter sitt tilsvarende før nemndas behandling av saken. Kontradiksjonsprinsippet er ivarettatt.

Klagers flyvning, WF666 ble kansellert. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Dette er en rettighet nemnda kan vurdere på eget initiativ. Selskapet er informert om dette.

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på standarderstatning. Dette må vurderes konkret. Nemnda er av den oppfatning at Widerøe i denne saken har godtgjort at WF666 ble kansellert grunnet ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, nærmere bestemt vindforholdene i høyden. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Nemnda er av den oppfatning at Widerøe i denne saken overholdt sin omrutingsplikt etter forordningen ved å tilby klager å fly via Oslo neste dag. Slik nemnda ser det er Widerøe med dette ikke ansvarlig for å dekke klagers merutgifter knyttet til omruting gjort delvis på egenhånd.

Nemnda mener det ikke er grunnlag for å holde Widerøe ansvarlig på annet grunnlag.

Dersom klagers versjon av hva som ble sagt av bakkepersonalet på Flesland stemmer, kunne det vært grunnlag for å holde Widerøe ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag. Hva som ble sagt mellom passasjerer og de ansatte på flyplassen er imidlertid et bevissspørsmål som ikke egner seg for behandling i nemnda. Denne delen av saken avvises derfor jf. transportklagenemndeforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at det ikke utbetales standarderstatning, og at saken før øvrig avvises.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)