

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av billetter og utgifter i forbindelse med kansellert avgang som følge av flyteknikerstreik. Manglende PWD assistanse på flyplassene.

### Dato

16.02.2023

### Saksnummer

2022-01934

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde billetter med SAS og Widerøe og skulle reise fra Oslo via Trondheim til Brønnøysund den 24. juni 2022 og med retur den 27. juni 2022. Noen dager før avreise kontaktet klager Widerøe fordi flere fly til Brønnøysund var kansellert eller omdirigert de siste dagene. Klagers ektefelle kunne på grunn av sin helsesituasjon ikke kjøre buss i 7 timer fra Trondheim dersom flyvningen fra Trondheim til Brønnøysund ville bli kansellert, så klager ville forsikre seg om at de kunne dra på helgeturen som planlagt. Widerøe svarte at det var brudd i forhandlingene mellom NHO og flyteknikerne (NFO), så streik var en realitet. Widerøe planla imidlertid trafikk som normalt, men regnet med at det kunne være noen driftsforstyrrelser. De oppfordret de reisende til å møte opp som normalt på flyplassen for sine forestående reiser. De informerte videre om at de ikke kunne informere mer konkret.

Dagen før avreise tok klager igjen kontakt med Widerøe for å få ombooket billettene til en senere avgang på sommeren og uttrykte nok en gang at hans ektefelle ikke under noen omstendighet ville tåle å bli satt på en buss fra Trondheim til Brønnøysund dersom avgangen derfra ble kansellert eller om det samme ville skje på returreisen. Klager hadde bestilt et hotellopphold og måtte få situasjonen avklart. Widerøe svarte at klager ikke kunne booke om billettene på grunn av fare for streik. Streiken var lovlig og vanlige regler for endring av billettene ville gjelde med mindre flyvningene ble kansellert på grunn av streiken.

Klager viser til informasjon på Widerøes nettsider der følgende fremgår : "Vi tilbyr én gebyrfri endring av reisedato på alle flybilletter kjøpt i perioden 04.01.2022 - 31.01.2022. Billettene må endres, og din nye reise må gjennomføres, innen 31.oktober 2022." Klagers billetter ble kjøpt 7. januar 2022 og han foreslo overfor

Widerøe å utsett reisen til slutten av august på grunn av den usikre situasjonen, men ble altså feilaktig avvist av Widerøes kundeservice.

Han viser til at hotellet de skulle bo på ga utsatt avbestillingsfrist til kl 9 avreisedagen, så en viss fleksibilitet i en slik situasjon ville alle vært tjent med. De fikk imidlertid reist til Brønnøysund den 24. juni, men på avreisedagen for returreisen den 27. juni fra Brønnøysund, så fikk de en melding om at flyvningen med WF0712 fra Brønnøysund til Trondheim var kansellert som følge av streiken. Det ble videre informert om at Widerøe ikke kunne tilby en ny reiserute da det var uvisst når flyvningene kunne gjenopptas. De ville få full refusjon av billettene og de fikk informasjon om at det ikke var mulig å svare på e-posten, ei heller kunne flyselskapet nås per chat eller telefon på grunn av svært stor pågang.

Klager og hans ektefelle la deretter en ny reiseplan ved å låne bil og bestille togbilletter. Sent på kvelden den 27. juni, etter at de hadde dratt fra Brønnøysund, fikk de en e-post fra Widerøe om at de hadde fått plass på en direktemaskin dagen etter kl. 13.15. Klager som var frustrert og svært bekymret for sin ektefelles helsetilstand, takket nei da de allerede hadde dratt og skulle kjøre bil til Steinkjær, ta lokaltog derfra til Trondheim og videre med tog hjem til Hamar. Han fastholdt sitt krav om full refusjon av billettene. Som svar på dette fikk han bekreftet at returreisen ville bli refundert og at eventuelle merutgifter og prisdifferanse ville kunne refunderes.

Klager finner Widerøes kundeservice svært lite fleksibel og løsningsorientert i en slik situasjon. Manglende samarbeidsvilje, ansvarsfraskrivelse, internt rot og regelrett utmattelsestaktikk har medført at klagers ektefelle ble svært dårlig etter hjemkomsten som følge av påkjenningene. I medieoppslagene rundt denne streiken kom det tydelig frem at Widerøe fraskrev seg ethvert ansvar i situasjonen og at de reisende fikk klare seg selv.

Klager hadde bestilt assistanse til sin ektefelle, som har problemer med å gå på grunn av MS, samtidig som de bestilte billettene og fikk dette bekreftet for hele reisen den 7. januar. Kun i Brønnøysund ble slik assistanse gitt. Verken på Værnes eller Gardermoen ble det gitt assistanse.

Klager har mottatt refusjon av flybillettene for returreisen. Han krever i tillegg utgifter til omlegging av reisen, hotellopphold i Trondheim, samt utgifter til mat og drikke refundert med totalt ca. kr 4600 i henhold til fremlagte kvitteringer. I tillegg tapte klager lønnsinntekt for én dag på grunn av forsinket hjemkomst. Av disse utgiftene har klager mottatt kr. 2025 for hotell- og matutgifter. Gjenværende krav er derfor kr. 2575.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Widerøe har tross oppfordring ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Widerøe har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

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.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå en kansellering og minimere ulempene overfor passasjerene. Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvar forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter som medfører kansellering av en avgang. Widerøe har ikke dokumentert årsaken til at WF0712 den 27. juni 2022 ble kansellert. Klager og hans ektefelle har derfor krav på standarderstatning på 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjerer videre rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager og hans ektefelle fikk først beskjed om at flyselskapet ikke kunne tilby omruting. De la derfor en plan for hjemreise selv, men fikk likevel tilbud om omruting som kom for sent frem da de hadde reist fra Brønnøysund. Nemnda har forståelse for at det å tilby omruting var vanskelig under flyteknikerstreiken. I dette tilfellet kunne imidlertid klager fått hjelp med en ombooking av billettene til et reisetidspunkt senere på sommeren slik han selv foreslo, og dermed unngått følgene av streiken som var på trappene.

Det følger av fast nemndspraksis 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. Som følge av at klager fikk beskjed om å ordne omruting av hjemreisen selv, pådro han seg utgifter til drivstoff, togbilletter, taxi, overnatting og mat og drikke på totalt kr 4600 for hjemreisen fra Brønnøysund til Hamar. Av disse har Widerøe refundert utgiftene til hotell og mat med kr 2025. Resterende utgifter utgjør da kr. 2575. Klager har fått refusjon av de ubenyttede returbillettene med kr 2582 og dette beløpet skal komme til fradrag da passasjerer ikke skal reise gratis. Nemnda anbefaler således ikke ytterligere refusjon av klagers utgifter.

Klager har anført at han fikk et tap i lønnsinntekt på grunn av sen hjemkomst, men ikke fremlagt noen dokumentasjon for dette tapet. Standarderstatningen er etter fast nemndspraksis ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Klagers lønnstap må derfor i dette tilfellet anses dekket av standarderstatningen.

Klager har opplyst hans MS-syke kone ikke fikk assistanse på Oslo lufthavn og Trondheim lufthavn. Opplysningen er ikke imøtegått av flyselskapet og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda viser til at bevegelseshemmede passasjerer har rett til assistanse fra luftfartsselskaper iht. kapittel 3 i forskrift FOR-2013-07-16-919 om universell utforming av lufthavner mv., samt forordning (EF) nr. 1107/2006 artikkel 7 jf. artikkel 10, og er av den oppfatning at de nevnte lufthavner i dette tilfellet har brutt forskriften. Det er Luftfartstilsynet som er ansvarlig for å håndheve forskriften, jf. § 3. Kopi av nemndas vedtak sendes Luftfartstilsynet til orientering og eventuell oppfølging.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)