

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til returreise hjem etter avbrutt reise som følge av forsinkelse.

### Dato

23.06.2022

### Saksnummer

2022-00089

### Tjenesteytere

Widerøe

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett hos Travellink for en reise fra Kristiansand til Bergen med Widerøe og videre fra Bergen til Riga med Air Baltic med utreise den 19. oktober 2021. For returreisen den 21. oktober 2021 hadde hun en billett med Norwegian som hun hadde betalt kr. 1318 for.

Flyvningen fra Kristiansand til Bergen med WF588 kl. 12.50 ble forsinket og klager rakk dermed ikke sin videre forbindelse til Riga kl. 14.40. Hun henvendte seg til Widerøe på Flesland, men fikk ingen hjelp med omruting til Riga eller returreise til Kristiansand. Klager kjøpte derfor en billett hos Norwegian for kr. 1178 og reiste fra Bergen via Oslo tilbake til Kristiansand.

Klager sendte krav om dekning av sine utgifter, samt refusjon av ubrukte billetter til Widerøe og fikk 250 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 utbetalt. Widerøe henviste klager til Travellink for refusjon. Klager har kontaktet Travellink to ganger, men får ikke svar.

Klager krever kr. 2496 i erstatning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Widerøe anfører at de har gitt kompensasjon. Klager har selv valgt å kjøpe nye billetter med et annet selskap. Klager må kontakte Travellink for refusjon.

### Nemnda bemerker

Travellink har ikke inngitt tilsvar i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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 utbetalt standarderstatning på 250 euro for forsinkelsen.

Ved tapt videre flyforbindelse som følge av forsinkelse på den første flyvningen har passasjerer rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen samt en returflyvning til første avgangssted, eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Forsinkelsen fra Kristiansand til Bergen medførte at klager ikke rakk videreforbindelsen fra Bergen til Riga. Hun fikk ikke tilbud om eller hjelp til omruting. Hun valgte selv å kjøpe ny billett tilbake til Kristiansand, istedenfor å reise til Riga. Hun har krav på å få refundert den fulle billettprisen, samt returflyvning til Kristiansand. Billetten tilbake til Kristiansand kostet kr 1 178.

Ettersom hun ikke kom seg til Riga fikk hun heller ikke nyttiggjort seg returbilletten fra Riga. I utgangspunktet er flyselskapet ikke ansvarlig for en ubenyttet retur når passasjerer har separate billetter. Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene, bransjerepresentant Hagen og lederen, mener i dette tilfellet at Widerøe ikke har oppfylt sin plikt til omruting, og derfor er ansvarlig for å dekke klagers opprinnelige returbillett med kr 1 318. Nemndas mindretall, bransjerepresentant Mevassvik, mener at selv om Widerøe ikke har oppfylt omrutingsplikten kan de ikke være ansvarlig for å dekke klagers returbillett med et annet selskap, fordi dette ikke er påregnelig for Widerøe.

Etter dette konkluderte nemnda i tråd med flertallets oppfatning, og anbefaler at Widerøe betaler kr 2 496 i erstatning til klager for hennes utgifter, samt refunderer hennes billett med Widerøe.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det er det «transporterende luftfartsselskapet» som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Nemnda anbefaler derfor at Widerøe refunderer klagers billett fra Kristiansand via Bergen til Riga direkte til klager og eventuelt søker regress hos Travellink dersom det er grunnlag for det.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe refunderer klagers billett fra Kristiansand via Bergen til Riga direkte til klager, og i tillegg utbetaler kr 2 496.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)