

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

26.06.2024

### Saksnummer

2023-03207

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager var en del av en familie på fem som reiste under to separate bestillinger. Grunnen til at de reiste på separate bestillinger var fordi Widerøe hadde anbefalt dette da de skulle ha med en hund på reisen. Den første bestillingen er for fire passasjerer (reservasjon PTT8IA), mens den andre bestillingen er for en passasjer og en hund (reservasjon MJMEAS).

Begge bestillingene var for flyvning WF1522 med Widerøe fra Bergen til Alicante den 30. juni 2023. Opprinnelig avgangstid var kl. 07:50 og opprinnelig ankomsttid var kl. 11:30.

Klager mottok den 29. juni beskjed om at WF1522 var kansellert.

Som følge av dette ble passasjerene fordelt på ulike flyvninger. Tre av passasjerene fra reservasjon PTT8IA ble plassert på følgende flyvninger:

WF0531 01JUL23 Bergen (11:10) – Stavanger (11:50)

DY1782 01JUL23 Stavanger (15:45) – Alicante (19:10)

Den siste passasjerer på reservasjon PTT8IA og passasjerer og hunden på reservasjon MJMEAS ble plassert på følgende flyvning:

WF1011 01JUL23 Bergen (15:15) – Haugesund (15:45)

D85329 01JUL23 Haugesund (19:45) – Alicante (23:15)

Grunnet ny kansellering ble den ene passasjerer og hunden omrutet til følgende flyvning:

WF1522 03JUL23 Bergen (07:50) – Alicante (11:40)

En passasjer ble omrutet til følgende flyvning:

D85333 03JUL Bergen (10:40) – Alicante (14:20)

Klager tok kontakt med Widerøe på chat for å undersøke muligheten for at de to passasjerene og hunden kunne bli flyttet til samme flyvning som de tre andre passasjerene, henholdsvis WF0531 fra Bergen til Stavanger, og DY1782 fra Stavanger til Alicante den 1. juli, men fikk beskjed om at disse flyvningene var fulle. Klager undersøkte så muligheten for å bytte på hvilke passasjerer som reiste hvor, da den ene passasjeren ikke kunne reise alene grunnet alder. Dette fikk klager avslag på.

Klager undersøkte så muligheten for at begge passasjerene og hunden kunne bli omrutet til WF1011 fra Bergen til Haugesund og D85329 fra Haugesund til Alicante den 1. juli. Dette fikk klager avslag på under henvisning til at begge passasjerene ikke var omrutet enda, og at de ikke kunne foreta en endring før ny reiserute var mottatt.

Klager valgte til slutt å kansellere bestillingene for de to passasjerene og den ene hunden som var omrutet til 3. juli. Klager valgte istedenfor å bestille ny tur for de to aktuelle passasjerene og en hund, og fikk beskjed fra kundeservice på chat at eventuelle forespørsler om refusjon kunne sendes inn på e-post.

I forbindelse med egen omruting hadde klager en del utgifter.

Klager bestilte nye billetter med Norwegian DY85329 fra Haugesund til Alicante den 1. juli 2023 og retur fra Alicante til Haugesund med D85328 den 22. juli til 23 756 NOK. Klager har opplyst om at de kansellerte returbillettene, og at alle passasjerene returnerte til Bergen med Widerøe som opprinnelig planlagt den 22. juli 2023.

Klager måtte kjøre bil fra Bergen til Haugesund den 1. juli for å rekke flyvningen, samt fra Haugesund til Bergen den 23. juli for å hente bilen. I forbindelse med dette har klager hatt utgifter til bomring og ferge på henholdsvis 174,40 NOK og 197,10 NOK x2. Klager krever også kjøregodtgjørelse på 240 km x 3,50 NOK, det vil si 840 NOK.

Klager returnerte som sagt med Widerøe til Bergen, og måtte følgelig kjøpe flybillett fra Bergen til Haugesund for å hente bilen. Klager bestilte billett med WF1011 den 23. juli fra Bergen til Haugesund for 2 378 NOK.

Klager har videre fremlagt to kvittering på taxi i Bergen på 466 NOK og 550 NOK. Klager har forklart at disse utgiftene foreligger da klager måtte komme seg til flyplassen for å rekke flyvningen fra Bergen til Haugesund for å hente bilen.

Som følge av at klager kjørte bil tur/retur Haugesund har de også hatt utgifter til Parkering på Haugesund flyplass på 1 440 NOK.

Klager krever følgende erstattet:

Nye billetter med Norwegian: 23 756 NOK

Bompenger, ferge og kjøregodtgjørelse: 1 408,60 NOK

Taxi: 466 NOK og 550 NOK

Parkering Haugesund: 1 440 NOK

Flybillett fra Bergen til Haugesund: 2 378 NOK

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

Klagen gjelder WF1522 fra Bergen til Alicante den 30. juni 2023 for fem passasjerer under to forskjellig PNR.

Widerøe har mottatt følgende to krav:

PNR: PTT8IA

Kundens krav om kompensasjon er ubestridt og utbetalt med 1600 EUR (400EUR x 4)

PNR: MJMEAS

Denne er utbetalt med 400EUR

Flymaskin LN\_WEA som skulle utføre flyvning WF1522 fra Bergen til Alicante den 30. juni 2023 sto med et teknisk problem over flere dager, og flere turer til Alicante ble kansellert. Derav er det lite kapasitet ellers til å booke om passasjerer. PAX er fordelt over 01-, 02- og 03-juli.

PNR-historikken til PTT8IA viser at utreise 30. juni ble kansellert og kunden fikk ny utreise via Stavanger den 1. juli. Det er nærmeste tilgjengelige på det tidspunktet.

Klager har selv ordnet med nye billetter fra Haugesund, som er en helt annen flyplass enn kundens utgangspunkt. Ombookingen skal være fra same flyplass og Widerøe mener derfor at kunden har ordnet et annet alternativ enn ombooking, og klager har derfor avbrutt reisen og kan kreve refusjon.

I saken fra kunden har de lagt frem følgende:

- Ny flyvning Haugesund-Alicanta
- Parkering Haugesund flyplass i tidsrommet 01.juli til 23. juli
- Flybillett for en person Bergen-Haugesund
- Bompasseringer for en bil Bergen-Haugesund
- Taxiregning Bergen

Dette er utlegg vi mener må ansees som alternativ til ombooking Bergen-Alicante og dekkes ikke av Widerøe. Ubrukte billetter er refundert.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmål om standarderstatning grunnet kansellering:

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen 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 bemerker at alle passasjerene har mottatt standarderstatning for kanselleringen av WF1522 den 30. juni 2023.

Etter omruting fra Widerøe havnet to passasjerer på ulike flyvninger enn de resterende passasjerene. To av passasjerene ble omrutet til følgende flyvning:

WF1011 01JUL23 Bergen (15:15) – Haugesund (15:45)

D85329 01JUL23 Haugesund (19:45) – Alicante (23:15)

Nemnda mener at klager kan kreve standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18. De to passasjerene opplevde kansellering av en del av omrutingen sin. Verken klager eller Widerøe har kommentert hvilken del av omrutingen som ble kansellert, men klager har fremlagt enda en ny omruting som følge av kanselleringen. Klager har etter nemndas syn derfor krav på ytterligere standarderstatning med 400 EUR per passasjer, totalt 800 EUR.

Spørsmål om omrutingstilbudet:

De to passasjerene ble etter kansellering nummer to omrutet til to ulike flyvninger (WF1522 og D85333) den 3. juli fra Bergen til Alicante. Klager mente at omrutingstilbudet var for dårlig, og kansellerte reisen med WF1522 og D85333. Klager bestilte istedenfor nye billetter til Norwegian DY85329 fra Haugesund til Alicante den 1. juli 2023. Klager har i forbindelse med dette hatt en del utgifter som kreves erstattet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet har krav på å få dekket omrutingskostnadene fordi selskapet ikke har oppfylt sin plikt til å tilby et rimelig ombookingsalternativ. Selskapet har anført at Haugesund er en annen flyplass enn Bergen og at det ikke var aktuelt å omrute dem derfra. Nemnda oppfatter omstendighetene i denne saken slik at klager informerte selskapet om at fordelingen av de to siste passasjerene ikke var akseptabelt for dem fordi den ene passasjerene ikke kunne reise alene. Klager hadde selv funnet alternativet å reise fra Haugesund, og ba om å bli ombooket til dette alternativet, men da slik at de kjørte, og ikke fløy, fra Bergen til Haugesund. Nemnda har også lagt vekt på at omrutingstilbudet fra selskapet var 4 dager etter den opprinnelige reisen. Basert på omstendighetene i saken mener nemnda at det tilbudet klager fikk for omruting av de to siste passasjerene ikke var tilstrekkelig, og at klager har rett på dekning av sine utgifter til egen omruting. Klager har dokumentert følgende nødvendige utgifter til egen omruting:

Nye billetter med Norwegian: 23 756 NOK

Bompenger, ferge og kjøregodtgjørelse: 1 408,60 NOK

Taxi: 466 NOK og 550 NOK

Parkering Haugesund: 1 440 NOK

Flybillett fra Bergen til Haugesund: 2 378 NOK  
Til sammen: 29 998,60

Forbrukerrepresentanten 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.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 800 EUR i standarderstatning, og erstatter klagers utgifter til egen omruting med kr 29 998,60.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Martine Marlene Ruud (SAS)
- Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)