

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ekstraavgifter.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00277

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist med WF385 fra Newcastle til Stavanger den 22. juli 2016 kl.19:40, med retur den 7. august.

Den 5. januar 2016 ble klager informert per e-post om at reiseruten var endret. Widerøe oppga en alternativ rute fra Newcastle til Stavanger via København med samme avreisedag, dog litt lengre reisetid. Den alternative hjemreisen var 8. august 2016. Klager tok da kontakt med Widerøe med ønske om at de ombooket til en rute med annet flyselskap isteden, noe Widerøe ikke ville gjøre.

Klager hevder at Widerøe har forpliktelser til å fatte de beste beslutningene for passasjerene, og at de i dette tilfellet ikke har klart å oppfylle dette kravet. I henhold til engelsk lov har selskapet en forpliktelse å booke ut fra klagers ønske.

Selv om påståtte «vilkår og betegnelser» på Widerøes nettside tillot flyselskapet å gjøre handlingen, vil kontrakten være underlagt Unfair Contract Terms Act 1977.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe ga klager tilbud om full refusjon eller ombooking til en alternativ rute, etter at flyselskapet bestemte seg for å legge ned ruter fra Newcastle.

I denne saken ble passasjerene informert om endringene av billettene mer enn 14 dager før avgangsdatoen. Widerøe følger EU-forordning 261/2004, og av den følger det i art. 5 at dersom en flyvning innstilles, skal de berørte passasjerene tilbys assistanse av det transporterende flyselskap i tråd med art. 8 og 9.

Videre har passasjerene rett på erstatning i samsvar med artikkel 7, med mindre de er informert om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid. I denne saken ble klager

tilbud en alternativ utreise på samme dato som den originale bookingen og returreise dagen etter planlagt hjemreise.

Widerøe har i denne saken opprettholdt alle sine forpliktelser og kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda er av den oppfatning at klagers krav kan hjemles i EU-forordning 261/2004, og at norsk nemnd kan behandle klagen, jf. forordningen artikkel 16. Widerøe har ikke bestridt nemndas kompetanse.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at flyselskapet har anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Widerøe informerte om endringen mer enn to uker før planlagt avgangstid. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering av en flygning har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 8. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempen ved de forskjellige alternativer.

Omrutingene Widerøe tilbød innebar lengre flygninger med mellomlanding og lang ventetid til tross for at det var fantes gunstigere alternativer med andre selskap. Nemnda visere til klagers anførsler vedrørende dette. Widerøe har ikke kommentert klagers opplysninger, og nemnda legger opplysningene til grunn.

Klager aksepterte etter omstendighetene den alternative utreise. Klager bestilte billetter med British Airways på returen. Nemnda er av den oppfatning at den tilbudte returreise ikke tilfredsstilte vilkåret "snarest mulig" og anbefaler at Widerøe erstatter klagers ekstraavgifter til billetter med British Airways.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers ekstraavgifter til billetter med British Airways.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Linda Olsen (Norwegian)