

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgift til leiebil.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00824

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe den 24. februar 2022 fra Aberdeen til Bergen med WF399, avgang kl.18:10 med ankomst kl. 20:25.

Denne avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til å reise med SAS kl. 17:55 til Stavanger, og videre til Bergen med ankomst kl. 21:45.

Ved ankomst Stavanger fikk klager beskjed kl. 20:00 om at planlagt fly til Bergen var kansellert. Klager kontaktet Widerøe sin representant, og ba om å bli booket om til en avgang med SAS kl. 20:35. Klager hadde ikke bagasje, og mente det var tilstrekkelig tid til å kunne booke ham om. Dette ble avslått, og klager fikk tilbud om å reise med WF530 den 25. februar kl. 06:40 i stedet. Klager, som skulle rekke et møte, hadde ikke anledning til å overnatte i Stavanger. Han leide derfor en bil og kjørte til Bergen samme kveld.

Widerøe har tilbudt standarderstatning.

Klager krever refusjon av utgiften til leiebil på kr 5034.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kompensasjon er allerede utbetalt for kansellering.

Klager fikk tilbud om ombooking til første tilgjengelige flygning neste dag med WF530 som gikk klokken 06:40 om morgenen.

Når klager som i dette tilfellet har fått et rimelig tilbud for ombooking uten noen form for ekstra kostnad, men takker nei til det og selv ordner med alternativ transport så er ikke flyselskapet ansvarlig for de kostnader som påløper.

Nemnda bemerker

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7.

Klager hadde en bekreftet booking med Widerøes flyvning WF399 fra Aberdeen til Bergen den 24. februar 2022. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert og klager ble booket om til å reise samme dag med SAS fra Aberdeen til Stavanger og videre med Widerøe til Bergen med ankomst kl. 21.45. Kanselleringen av denne avgangen gir derfor ikke rett på standarderstatning, jf. forordningens artikkel 5 nr 1 c) iii). Også flyvningen fra Stavanger ble kansellert. Klager har fått utbetalt standarderstatning på 250 euro fra Widerøe.

Ved kansellering har passasjerer 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.

Etter den siste kansellerte avgangen fikk klager tilbud om omruting dagen etter kl. 06.40. Dette passet ikke for klager og han ba om å bli booket om til en SAS-avgang med avgang om 35 minutter, men ble nektet dette.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemdsleder - mener at Widerøe ikke har godgjort noen rimelig grunn til at klager ikke ble omrutet til SAS-flykten med avgang kl. 20:35. Nemndas flertall anbefaler derfor at Widerøe erstatter klagers utgifter til leiebil.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - bemerker at selv om klager mente han ville rekke denne avgangen, er det ikke gitt at frister for innsjekk, oppmøte ved gate m.m. ville kunne overholdes. Etter mindretallets syn fikk klager et tilbud om omruting snarest mulig og han har derfor ikke krav på erstatning for utgiften til selvalgt omruting ved å leie bil.

Nemnda legger for øvrig til grunn at Widerøe bør refundere klagers billett fra Stavanger til Bergen. Dette beløpet kommer til fradrag ved utbetalingen av erstatning for leiebil.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers utgift til leiebil, fratrasket prisen på den ubenyttede flybilletten fra Stavanger til Bergen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)
Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)