

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

518/14F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Mo i Rana til Oslo via Bodø den 5. april 2014. WF764 ble kansellert. Klager valgte å ta tog til Værnes og fly videre dagen etter. Klager ankom Oslo 16 timer senere enn planlagt.

Klager vil understreke at det var Widerøe som presenterte løsningen med tog, ikke passasjerene. Han stiller seg derfor svært kritisk til at Widerøe i ettertid nekter å refundere klagers togutgifter.

Klager krever refusjon av togbilletter, kroner 1 630, samt matutgifter for kroner 500.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF764 ble kansellert som følge av værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerene ved kansellering krav på refusjon av flybillett når annen transport velges. I dette tilfellet valgte klager å ta tog på deler av strekningen. Flybilletten er refundert.

Klager har også krav på forpleining. Widerøe har refundert klagers dokumenterte utgifter til mat og drikke, men kan dessverre ikke refundere udokumenterte utgifter.

Widerøe beklager uregelmessighetene klager ble utsatt for, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav.

#### Nemnda bemerker:

Ved kansellering av en flygning skal passasjerer gis valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet og refusjon av hele billettprisen. Klager har

opplyst at Widerøe presenterte løsningen med tog til Trondheim og fly derfra til Oslo. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet har presentert en omruting med tog til Trondheim og derfra med fly fra Norge. Med mindre annet var opplyst, måtte passasjerene kunne gå ut fra at det ikke var utgifter forbundet med dette. Nemnda anbefaler således at Widerøe erstatter klagers merutgift. (Togbilletten med fratrekk av den opprinnelige flybilletten).

Nemnda finner det sannsynlig at klagerne ble påført utgifter til mat/drikke. De har ikke tatt vare på kvitteringer. Nemnda anslår skjønnsmessig utgiftene til 500 kroner. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter disse.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler klagerne merutgift, samt at de utbetaler 500 kroner til dekning av matutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*