

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om sammenhengende billett.

### Dato

08.04.2013

### Saksnummer

646/12F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om sammenhengende billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle bestille en reise på Widerøes nettsider fra Hammerfest til London. Søkemotoren ga beskjed om at klager måtte dele opp reisen da han ikke kunne bestille den sammenhengende.

Før avreise ble det av Widerøe utført ulike endringer på bestillingene som gjorde at klager fikk kortere flybytte enn opprinnelig satt opp. Klager mener det er svært uforsvarlig av Widerøe å råde sine passasjerer til å dele opp reiseruten på denne måten.

Klager ber om at nemnda tar stilling til om Widerøe har opptrådt forsvarlig i denne saken.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

Dessverre er ikke alle flyselskap og billetter mulig å kombinere når man bestiller på Widerøes nettside. For klager var det i dette tilfellet ikke noe problem å dele opp reisen, han ville ved innsjekk likevel få sjekke inn hele veien til London.

Klager kunne alternativt ha kontaktet et reisebyrå for å få hjelp til å finne best pris på en gjennomgående reise.

Det forkom en ruteendring på klagers reise. Den samme ruteendringen ville oppstått selv om klager hadde hatt en gjennomgående billett. Klagers bestilling ble tatt hånd om, og han hadde en tillatt minimumstid for flybytte på reisen.

Widerøe beklager klagers misnøye med Widerøe i denne saken.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ønsket å kjøpe en sammenhengende billett fra Hammerfest til London på Widerøe.no. Widerøe kunne ikke tilby dette. Klager ble i stedet tilbudt to separate reiser: Hammerfest - Tromsø med Widerøe og Tromsø - Oslo - London med SAS.

Klager aksepterte kjøp av to separate reiser ved bestilling av billettene.

Widerøe endret rutetiden for flygningen Hammerfest - Tromsø. Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap, herunder Widerøe, forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at Widerøe hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Widerøe tilbød i dette tilfellet klager en senere flygning fra Tromsø til Oslo, men slik at han ville nå videreforbindelsen fra Oslo til London.

Klager krevde at Widerøe endret billetten til en sammenhengende reise fra Hammerfest til London. Dette ble avslått av Widerøe.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å rette kritikk mot Widerøes håndtering av situasjonen. Widerøe tilbød omruting som ikke ville medføre forsinket ankomst til London. Klager kunne ikke kreve at Widerøe skulle selge et produkt de ikke hadde eller kunne lage: en sammenhengende reise til fra Hammerfest til London.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Widerøe ville vært ansvarlig for en eventuell forsinkelse fra Tromsø til Oslo, herunder ansvarlig for å erstatte klagers eventuelle merutgifter til flygning fra Oslo til London, med mindre selskapet kunne godtgjøre at det hadde tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke hadde vært mulig for dem.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France KLM

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, 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.*