

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feilinformasjon på flyplassen.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2019-00292

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hammerfest til London den 8. oktober 2018 kl 15.23 via Tromsø og Oslo med ankomst London kl 21.35. Ved ankomst Hammerfest lufthavn ble klager informert om at avgangene til Tromsø var kansellert grunnet værforhold, og at hun måtte stille seg i kø for mer informasjon. Etter 40 minutter i kø ble klager informert om at WF994 ikke var kansellert og hadde tatt av etter ruteplanen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til slik feilinformasjon, og at det ikke ble annonsert på engelsk over høyttaleranlegget.

Klager pådro seg utgifter som hun krever refundert, blant annet til ny billett påfølgende dag fra Alta til London via Oslo, pris kroner 2 338, hurtigruten fra Hammerfest til Alta, buss, mat m.m.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF994 tok av 7 minutter forsinket grunnet værforhold den 8. oktober 2018. Flyvningen var fullbooket, og klager var den eneste som ikke møtte opp ved gate. I venteområdet på Hammerfest lufthavn er det informasjonstavler som viser avganger, ankomster, gater og flightnummer.

Klager hevder det ble annonsert at alle avganger til Tromsø var kansellert grunnet vær. Widerøe hadde 15 avganger på strekningen den dagen, 14 gikk som normalt.

Widerøe har aldri kommunisert at WF994 var kansellert. Flyselskapet kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke møtte ved gate, og kan ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker

Klager anfører at det ble annonsert at hennes flyvning fra Hammerfest til Tromsø var kansellert.

Widerøe anfører at flyet tok av 7 minutter forsinket, og at klager var den eneste passasjerene i et fullbooket fly som ikke møtte ved gate. Videre anfører Widerøe at 14 av totalt 15 avganger gikk som normalt fra Hammerfest til Tromsø den dagen, og at det er feil når klager hevder det ble annonsert at alle avganger til Tromsø var kansellert grunnet vær.

Widerøe har heller aldri kommunisert at WF994 var kansellert.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at klager har misforstått informasjonen som ble annonsert, og at hun trodde det var hennes flight som var kansellert. Dette er Widerøe ikke ansvarlig for.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)