

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av merkostnader grunnet ruteendring.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2018-04610

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Brønnøysund med Widerøes flyvning WF703 den 1. januar 2019. Et par måneder i forveien ble flyet gjenstand for en ruteendring. Flyet skulle opprinnelig gått kl. 09:15, men dette ble endret til avgang kl. 16:20 samme dato. Klager hadde en separat billett fra Oslo til Beijing via Stockholm samme dag som hun ville miste som følge av ruteendringen.

Klager henvendte seg til Widerøes chat, og fikk følgende svar: "I forbindelse med høytider hvor trafikkgrunnlaget går ned, er det ikke uvanlig at flyselskap justerer ruteprogrammet. Dette gjør også Widerøe. Vi beklager ulempene dette medfører for din reise, og vi kan tilby endring til annen avgang/dag uten kostnad eller vi kan tilby full refusjon."

Klager stiller seg kritisk til Widerøes begrunnelse for ruteendringen. Klager anfører at Widerøe med sin endring har skapt store problemer for en passasjerer som har bestilt sine billetter i god tid og i god tro. Det var ingen andre avganger fra Brønnøysund til Oslo tidligere den samme dagen, og heller ikke dagen før (31.12.2018).

Da klager ikke fikk ønsket hjelp fra Widerøe, fant hun en alternativ løsning på egenhånd. Klager tok Hurtigruten fra Brønnøysund til Trondheim, og fly fra Trondheim til Oslo. Hele familien ble med til Oslo for å unngå at nyttårsfeiringen ble ødelagt.

Klagers opprinnelige krav var at Widerøe kom med et forslag til å løse problemet. Når klager måtte ordne opp selv er kravet at Widerøe dekker kostnadene klager hadde for å komme seg til sin destinasjon i tide. Klager har også bedt om refusjon av opprinnelig billett med Widerøe (2261 kroner), men fikk beskjed om at hun var for sent ute til å få refusjon. Hurtigrutebilletter kostet totalt 3208 kroner (for hele familien) og flybillett fra Trondheim til Oslo kostet 929 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe anfører at passasjeren fikk beskjed om ruteendringen i god tid før avreise. Widerøe dekker dessverre ikke merkostnader annet enn refusjon av opprinnelig billett.

Nemnda bemerker

Klager skulle fly fra Brønnøysund med Widerøes flyvning WF703 den 1. januar 2019. Ca to måneder i forveien ble flyet gjenstand for en ruteendring. Flyet skulle opprinnelig gått kl. 09:15, men dette ble endret til avgang kl. 16:20 samme dato. Klager hadde en separat billett fra Oslo til Beijing via Stockholm samme dag som hun ville miste som følge av ruteendringen.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til å foreta ruteendringer. En ruteendring innebærer imidlertid kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før avgangstid.

I dette tilfellet fikk klager beskjed om ruteendringen mer enn to måneder før avreise, og kanselleringen gir dermed ikke grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Dette er heller ikke krevd. Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Dette gjelder i første rekke erstatning av økonomisk tap.

Klager hadde kjøpt separate og ikke gjennomgående billetter. Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Klager fikk beskjed om endringen i svært god tid før avreise. Klager tok ikke stilling til om hun krevde omruting eller refusjon av hele billettprisen. Hun ordnet selv en alternativ måte å nå neste flyvning på og krever erstatning for de utgiftene det medførte.

Ved å kjøpe separate flybilletter i stedet for en gjennomgående billett tok klager en risiko. Flyselskapet har da ikke noe ansvar om passasjeren ikke rekker separate flyvninger med andre selskaper. Det kan ofte i utgangspunktet være billigere å kjøpe separate billetter, men skal man mellomlande for flybytte til neste destinasjon, er det sikreste å kjøpe gjennomgående billett. Særlig gjelder dette på en dag med få avganger.

Det er etter dette nemndas flertalls syn - leder og bransjerepresentantene - at klager er nærmest til å bære risikoen i denne saken og at hun dermed ikke har krav på erstatning. Flertallet viser også til at klager ikke krevde omruting.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – mener at klager har fremsatt krav om omruting, og mener at klager bør få dekket utlegg til egen billett med Hurtigruten til

Trondheim, samt flybillett fra Trondheim. Selskapet er etter mindretallets syn ikke ansvarlig for å dekke en eventuell merkostnad for flybillett fra Trondheim til Stockholm, sammenlignet med Trondheim til Oslo, da omrutingsansvaret begrenser seg til å få klager fram til endelig bestemmelsessted. Mindretallet viser til at omrutingsplikten etter omstendighetene også kan innebære omruting før opprinnelig avgangstidspunkt og med andre transportmidler, dette må vurderes konkret. I denne saken dreier det seg om en kansellert avgang fra en lite trafikkert flyplass i nyttårshelgen, og det fremgår ikke at Widerøe har tilbudt andre passende avganger før opprinnelig avgang. Klager har informert Widerøe om alternativet som innebærer kombinasjon av reise med båt og fly. Mindretallet er av den oppfatning at dette reisealternativet, omstendighetene tatt i betraktning, var det mest praktiske omrutingsalternativet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.
Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Widerøe bør refundere skatter og avgifter dersom dette ikke er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)