

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01711

Tjenesteytere

Widerøe

Travel2be

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise hos Travel2be med Widerøe fra København til Kristiansand t/r 15. - 17. oktober 2021. Hjemreisen den 17. oktober skulle gå kl 11.05 med WF266. Flyvningen ble kansellert.

Klager kontaktet Widerøe via chat kl 12.57. Her ble han først tilbudt overnatting og ny flyvning påfølgende dag, men klager avsto da han ville fly hjem samme dag. Widerøe tilbød deretter en flyvning samme dag kl 18 med KLM, men på dette tidspunktet hadde klager forlatt chat'en og han så derfor ikke dette tilbudet før etter at han hadde kjøpt ny billett via Oslo med Norwegian til kroner 2 279. Avgangen med KLM ville uansett ført til at klager ankom København på et mye senere tidspunkt enn med Norwegian.

Klager har mottatt standarderstatning fra Widerøe på 250 euro per person.

Klager krever også refusjon av de nye flybillettene med kroner 2 279, samt refusjon av utgifter til mat i ventetiden:

Kristiansand Lufthavn	NOK 184
Kristiansand Lufthavn	NOK 32
Oslo lufthavn	NOK 259
Mat/drikke ombord på Norwegian-flyvning	NOK 60

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travel2be har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe har utbetalt 250 euro i standarderstatning til klager for kanselleringen. Widerøe har bedt klager sende inn kvitteringer for mat.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at klager har mottatt standarderstatning fra Widerøe med 250 euro per person, og at klager krever ytterligere erstatning i form av refusjon av mat, drikke og nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Sakens dokumenter viser at Widerøe tilbød klager to alternativer; hotelovernatting og fly neste dag, eller fly samme kveld med annet selskap. Klager valgte å avslå, da han ønsket å komme hjem på et tidligere tidspunkt enn det Widerøe kunne tilby. Etter nemndas syn har Widerøe overholdt omrutingsplikten i dette tilfellet. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av nye billetter.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Widerøe må refundere klagers ubenyttede flybilletter direkte til klager.

Klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden og ombord som følge av kanselleringen.

Etter nemndas syn har klager i dette tilfellet ikke krav på refusjon av forpleining da han valgte å avbryte kontrakten med Widerøe. En passasjerer rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2.

Dersom Widerøe ikke har refundert klagers billetter mener forbrukerrepresentantene at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe refunderer klagers ubenyttede flybilletter direkte til klager dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)