

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

### Dato

09.07.2013

### Saksnummer

126/13F

### Tjenesteyter

Widerøe Flyveselskap AS

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kirkenes til Oslo via Tromsø den 30. desember 2012 med Widerøe og SAS. WF986 fra Kirkenes til Tromsø ble kansellert.

Da klager ikke fant lignende ruter med Widerøe/SAS de nærmeste dagene, kontaktet klager SAS Ground Service i Kirkenes og spurte om han kunne kjøpe ny billett med Norwegian direkte til Oslo, og få denne refundert. Dette ble bekreftet.

I ettertid vil ikke Widerøe refundere den nye billetten, kun opprinnelig billett.

Klager krever refundert ny billett, kroner 2 849.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF986 ble kansellert som følge av værforholdene i Kirkenes, det vises til logg. Hendelsen var utenfor Widerøes kontroll.

Ved kansellering kan passasjerene enten bli ombooket til neste ledige avgang eller få full refusjon av billetten. Klager valgte sistnevnte.

Norwegian ligger ikke under de selskap Widerøe har tilgang til å booke billett hos. Widerøe beklager om klager har misforstått informasjonen fra SAS Ground Service i Kirkenes.

Klager valgte å avbryte reisen med Widerøe og SAS og har fått full refusjon. Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett med annet selskap.

#### Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Omruting vil normalt skje med selskapets egne fly, men dersom dette ikke kan skje innen rimelig tid, plikter selskapet å tilby omruting med annet selskap eventuelt et annet transportmiddel. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger

som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

**Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt.**

Klager opplyser at han på telefon fikk beskjed om at det ikke var ledig plass «de nærmeste dagene». Widerøe har ikke kommentert dette. Widerøe har heller ikke opplyst hvilken omruting som ble tilbudt klager.

Flertallet er av den oppfatning at Widerøe ikke har godgjort at de har oppfylt sin plikt til å tilby omruting snarest mulig, og at Widerøe av denne grunn bør erstatte klagers ekstraavgifter til omruting med Norwegian. (Norwegian billett med fratrekk av Widerøe/SAS-billett).

**Mindretallet er av den oppfatning av Widerøe har godtgjort at de har oppfylt sin plikt i å tilby omruting snarest mulig på samme transportvilkår i henhold til gjeldene regelverk. Klager har valgt full refusjon av den ubenyttede billetten med Widerøe, og kontrakten med Widerøe opphører ved valget klager her har gjort.**

Mindretallet er av den oppfatning at klager ikke har krav på refusjon av ekstraavgifter til omruting med Norwegian.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers ekstraavgifter til omruting med Norwegian.

#### **Nemndas representanter**

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