

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet streik.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

288/13F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av nye billetter grunnet streik.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til København den 9. mai 2013. Da klager ankom flyplassen, fikk han beskjed om at flyet var kansellert som følge av streik.

Klager ble ikke varslet om streiken på forhånd. Han ringe Widerøe men kom ikke gjennom per telefon. Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter via Oslo.

Klager krever refusjon av nye flybilletter, kroner 3 807.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF296 ble kansellert som følge av streik. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll. I følge EU-forordning 261/2004 er flyselskapenes forpliktelser begrenset eller bør bortfalle i ekstraordinære omstendigheter.

Kunden har fått tilbud om refusjon av opprinnelige billetter, og Widerøe er av den formening at hans ekstrautgifter til flybillett med Norwegian helt klart ikke ligger under Widerøes ansvar.

Widerøe sendte ut sms/e-post til over 11 000 reisende med varsling om streik. Om kunden har fått sms/mail har ingen betydning for Widerøes ansvar for ekstra utgifter, da dette er en tjeneste som i utgangspunktet er en ekstraservice til Widerøes passasjerer.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

#### Nemnda bemerker:

Klagers flygning ble innstilt som følge av streik i Widerøe. Widerøe pliktet i den foreliggende situasjon å gi klager valget mellom refusjon av innbetalt beløp eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 8.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Widerøe ikke tilbød klager omruting. Klager måtte derfor sørge for dette selv. Klager kjøpte billetter med Norwegian og SAS på tilsvarende transportvilkår. Nemnd anbefaler at Widerøe erstatter klagers ekstraavgifter med kr 1.488.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe betaler kr 1.488 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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.*