

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

1212/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Ørsta Volda den 20. oktober 2014 kl. 16:05 med WF149. Flyet tok av men måtte lande i Sogndal på grunn av tåke. Passasjerene ble fraktet i buss fra Sogndal til Ørsta Volda.

Klager reise med et spedbarn. Barnesetet i denne bussen egnet seg ikke til et spedbarn. I tillegg var både mor og barn sliten etter å ha reiset i seks timer allerede. Klager valgte å ta inn på hotell i påvente av å reise videre dagen etter i en buss med tilfredsstillende barnesete.

Klager krever refusjon av utgifter til buss og hotell, til sammen kroner 2 027.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF149 måtte lande i Sogndal på grunn av dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Passasjerene ble tilbudt alternativ transport med buss til endelig bestemmelsessted. Det var et barnesete om bord i denne bussen. Klager valgte likevel ikke å reise før dagen etter.

Widerøe kan ikke stå ansvarlig for at klager valgte å utsette bussturen til dagen etter og kan av den grunn ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker:

Flyet måtte lande i Sogndal i stedet for Ørsta Volda grunnet værforholdene. Flygningen til Ørsta Volda er etter dette å anse som «innstilt» i henhold til EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 2 bokstav l.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Flyselskapet

skal videre tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8 og 9.

Widerøe tilbød buss fra Sogndal til Ørsta Volda. Klager har opplyst at bussreisen ville ta ca. fire timer. Nemnda antar at de fleste passasjerer likevel anså det ønskelig med omruting med buss i stedet for å avvente været, ta inn på hotell mv.

Klager reiste sammen med sitt barn på ni måneder. Hun opplyser et det ikke var noe barnesete til en baby på ni måneder i bussen. Hun opplyser at bussen hadde et integrert klappsete uten hodestøtte, som skulle fungere som barnesete. Det fantes ingen andre barneseter, dette hadde de lagt igjen på busstasjonen. I henhold til klager var klokken syv om kvelden og barnet hadde vært på reise i seks timer. Mor og barn var slitne. Klager valgte ikke å bli med bussen. Hun opplyser at bussjåføren var enig i denne avgjørelsen. Klager tok inn på hotell, og tok buss med egnet barnesete neste dag.

Widerøe har ikke bestridt klagers opplysninger. De har anført at det var et barnesete om bord, men ikke bestridt klagers opplysninger om dette. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon hadde god grunn til ikke å akseptere den tilbudte busstransporten. Etter nemndas vurdering burde Widerøe imøtekommet klagers krav om å få ta inn på hotell for å reise videre neste dag med egnet transport. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers utgifter til hotell mv.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers utgifter til hotell mv. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.