

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

294/13F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS / Tripmate

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av streik.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Brønnøysund til Stavanger via Oslo den 10. mai 2013. Klager ble rammet av streik i Widerøe,

Klager henvendte seg til Widerøe på Live Chat den 8. eller 9. mai, og fikk der beskjed om at flyselskapet ikke kunne være behjelpelig med ombooking da reisen var bestilt gjennom et reisebyrå.

Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter da verken reisebyrået eller Widerøe var behjelpelig med ombooking.

Klager krever refundert utgifter til nye billetter, kroner 10 272.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Tripmate har i det vesentlige anført:

WF785 fra Brønnøysund til Oslo ble kansellert som følge av streik i Widerøe. Tripmate tilbød klager å booke om reisen, eller gi full refusjon av ubenyttede billetter.

Ved henvendelse på e-post får alle kunder følgende automatiske svar:

«På hverdager kontakter vi deg innen 24 timer. I helger, ved stor belastning eller ved sent innkommet e-post kan det ta noe lengre tid.»

Det lyktes ikke klager å komme i kontakt med Tripmate. Han valgte derfor å kjøpe nye returbilletter på egenhånd. Tripmate har refundert klagers ubenyttede billetter.

Tripmate kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbakebetalt.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF785 ble kansellert som følge av streik. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll, og er dermed ikke kompensasjonsberettiget.

I tilfeller ved streik kan passasjerene enten ombooke sine billetter eller motta refusjon av ubenyttede strekninger.

Widerøe hadde tusenvis av henvendelser i de dagene streiken varte, flyselskapet så seg derfor nødt til å henvise de passasjerer det gjaldt, til sitt reisebyrå. Dersom klager hadde kontaktet Widerøe og gitt beskjed om at ombooking via reisebyrå ikke lot seg gjøre, ville flyselskapet vært behjelpelig med ombooking kostnadsfritt.

Klager valgte å kjøpe nye billetter på egen hånd.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye billetter.

### **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. Plikten påligger Widerøe (det transporterende luftfartsselskap) selv om billetten er kjøpt gjennom et reisebyrå.

Det fremgår av saken at Widerøe henviste klager til reisebyrået. Klager kontaktet reisebyrået, men fikk ingen omruting. I den foreliggende situasjon bestilte klagerne billetter med SAS på egenhånd.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke kan lastes for at han ikke fikk hjelp til omrutingen. Klager fulgte den informasjonen han fikk. Widerøe opplyste ikke at klager kunne henvende seg til dem på nytt dersom han ikke fikk hjelp fra reisebyrået. I den foreliggende situasjon, der tilgjengelige alternative billetter stadig ble mindre, hadde klager behov for en rask avgjørelse. Det fremstod således ikke hensiktsmessig på nytt å kontakte Widerøe som hadde avvist ham tidligere. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagernes utgifter til erstatningsbilletter. Til fradrag går det refusjonsbeløp klagerne får utbetalt for de ubrukte billettene.

Nemnda tar ikke stilling til om det er Widerøe eller Tripmate som er nærmest til å bære det endelige tapet.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe erstatter klagernes ekstraavgifter.

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.*