

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til omruting etter kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

079/11F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Krav om erstatning av utgifter til omruting etter kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Aberdeen til Bergen 26. november 2011 kl. 14:10 med WF395.

Grunnet snøfall gikk trafikken mot flyplassen tregt. Klager ringte flyselskapet og fikk beskjed om at WF395 var ca. 50 minutter forsinket. Klager tok det derfor med ro i den tro at han da vil rekke flyet sitt.

Men når klager ankom flyplassen var innsjekk stengt, dette til tross for at flyet var forsinket. Klager fikk endret billetten sin til neste avgang kl. 19:05 med WF399.

Det oppstod større og større forsinkelser som følge av snøværet.

Kl. 20:00 ble flyplassen stengt.

Klager ringte Widerøe på nytt for å endre billetten sin. Han fikk beskjed om at alle fly fra Aberdeen til Bergen var fullbooket resten av helgen.

Han ble også informert om at det gikk fly fra Edinburgh til Bergen via København, men at de ikke kunne tilby transport fra Aberdeen til Edinburgh. De ba derfor klager om å stille seg i kø på flyplassen for å booke om billetten.

Etter flere timer i kø kom klager rundt midnatt frem til skranken. Her fikk han beskjed om at neste ledige avgang ikke gikk før om tre dager. Klager ble tilbudt hotell i ventetiden.

Klager foreslo at de kunne tilby han taxi til Edinburgh i stedet for tre netter på hotell, og fly fra Edinburgh til Bergen, men dette blir avvist. Klager fikk beskjed om å kontakte flyselskapet direkte, eller å henvende seg i skranken i Edinburgh.

Klager tok derfor taxi på egen hånd til Edinburgh Lufthavn, og kom frem kl. 03:00.

Kl. 05:00 forklarte han situasjonen i billettskranken. Representanten på flyplassen sa hun ikke hadde mulighet til å endre billetten, men at klager måtte kjøpe ny billett.

Hun sa videre at klager skulle ha fått billetten booket om i Aberdeen eller direkte hos flyselskapet.

Det var nå lørdag morgen 27. november kl. 06:00. Klager ringte atter Widerøe, men ble satt i kø.

Klager ventet så lenge i telefon kø at han til slutt ikke så noen annen utvei enn å kjøpe ny billett hjem. Han løp deretter til innsjekking.

Etter en lang dag med ytterligere forsinkelser, ankom klager Bergen kl. 16:45. Bagasjen var da ikke ankommet.

Klager er skuffet over Widerøes håndtering av denne saken. Han sammenligner hendelsen med sin kollega som hadde samme billett, men bestilt hos SAS. Hans kollega fikk endret billetten til dagen etter uten problem, og sov hele natten på hotell.

Klager stiller seg også undrende til at Widerøe i første omgang informerte klager om muligheten til å reise fra Edinburgh til Bergen, men at de nå nekter å refundere utgiften til denne billetten.

Klager krever refundert billett Edinburgh - Bergen, GBP 659,2.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Mange passasjerer ble berørt av værforholdet i Aberdeen og Edinburgh denne helgen. Widerøe beklager kanselleringen klager ble utsatt for, og at han ikke ble godt nok ivaretatt i ventetiden.

I henhold til EU forordning 261/2004 er klager ikke kompensasjonsberettiget, men han har krav på omruting til endelig destinasjon eller refusjon av ubenyttet billett.

Klager ble i dette tilfellet tilbudt ombooking og hotell i ventetiden, noe han avslo.

Hans ubenyttede billett er refundert, og Widerøe vil i tillegg gjerne erstatte utgifter til bespisning dersom klager kan fremlegge kvitteringer for dette.

Klager ordnet egen transport hjem, og i følge EUs direktiv er ikke den alternative transporten noe som ligger under Widerøes erstatningsansvar.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers fly fra Aberdeen til Bergen ble kansellert pga vanskelige værforhold. Klager ble tilbudt omruting til flygning to dager senere samt hotell m.v. i ventetiden.

Klager har opplyst at han i stedet ba om å bli omrutet til en flygning fra Edinburgh via London og København neste morgen, og at han fikk forståelsen av at Widerøes kundeservice ville ordne billetter derfra når kontoret åpnet nestemorgen. Widerøe fremstiller det som om klager på egenhånd ordnet alternativ transport. Det er uklart for nemnda hvem som betalte drosjen til Edinburgh.

Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse mellom klager og Widerøe. I den foreliggende situasjon finner nemnda ikke sannsynliggjort at klager kan lastes for

en eventuell misforståelse. Nemnda viser til at klager var i kontakt med så vel Widerøes kundebehandler på telefon som Widerøes representanten på flyplassen. I den foreliggende situasjon var det nærliggende for klager å tro at omrutingen fra Edinburgh var i alles interesse. Klager kom raskere hjem, og Widerøe slapp utlegg til hotell og mat i to døgn samt ny billett hjem fra Aberdeen. Widerøe synes ikke å ha gjort klart for klager at han selv eventuelt måtte bære ekstraomkostningene ved den alternative omruting. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers ekstrautgifter til alternativ transport (dvs utgifter til faktisk hjemtransport fratrukket pris for opprinnelig billett med Widerøe, som er refundert). Utgiftene må dokumenteres.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers dokumenterte ekstrautgifter til alternativ hjemreise.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.