

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet streik.

### Dato

13.03.2014

### Saksnummer

585/13F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av nye billetter grunnet streik.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt to billetter fra Bodø til Trondheim den 10. mai 2013 med WF711. Da klager ankom flyplassen oppdaget hun at flyet var kansellert grunnet streik.

Klager hadde på forhånd ikke blitt informert om muligheten for omruting, hun kjøpte derfor nye billetter med SAS. Senere fikk klager vite at SAS kunne tilby omruting. Hun kontaktet SAS men fikk da beskjed om at flyet hun hadde kjøpt nye billetter på nå var fullbooket, og at det var teknisk umulig å skrive om hennes opprinnelige billett til denne avgangen. SAS sa videre at de kunne annullere hennes nye billetter, og booke henne om til senere fly samme kveld eller dagen etter, men dette ville ødelagt reisen for klager.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige billetter og nye billetter, kroner 2 300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF711 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.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Widerøe har refundert klagers opprinnelige billetter, og selskapet er av den formening at hans ekstraplifter til flybillett med SAS ikke ligger under Widerøes ansvar.

Kunden unnlot å kontakte flyselskapet for ombooking før etter hun hadde betalt for nye billetter på egenhånd. Widerøe er av den oppfatning at selskapet har informert så godt som overhode mulig under forholdene som var under streiken. Flyplassen i Bodø er en «stille lufthavn» og opprop skjer derfor kun i gate, men servicedesk er til enhver tid bemannet - av SAS - personale i felles skranken til SAS/Widerøe.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger til grunn at flygningen ble kansellert som følge av streik. Passasjerer har i et slikt tilfelle valget mellom refusjon av billetten eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal informere passasjerer om rettighetene.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager bestilte nye billetter med SAS på internett uten på forhånd å kontakte Widerøe. Widerøe fikk således ikke mulighet til å omrute klager før hun valgte å kjøpe nye billetter. Slik saken er opplyst, er det noe uklart om Widerøe/SAS serviceskranke var åpen da klager bestilte nye billetter. Om skranken var stengt, burde klager etter nemndas vurdering etter omstendighetene ha ventet til den åpnet/Widerøe var tilgjengelig på telefon. Mange passasjerer var berørt og selskapet må gis en mulighet til å finne frem til egnede løsninger/tilbud.

Klager ble senere tilbudt omruting til en senere flygning. Hun avsto dette.

Nemnda er av den oppfatning at klager må bære de ekstraomkostninger hun ble påført.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*