

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av økonomisk tap grunnet kansellering.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-01824

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Stavanger til München via Bergen den 15. februar 2019. Ved ankomst i Bergen fikk klager en melding om at Widerøes flyvning WF218 med avgang kl. 17.45 var forsinket med én time. Da de så på avgangsskjermen på flyplassen kunne de imidlertid se at flyet var blitt kansellert grunnet manglende besetning. Klager fikk beskjed om å vente på ny informasjon. Kl. 17.28 fikk de en ny melding om at de hadde blitt booket om til å fly via Oslo med ankomst München kl. 13.45 neste dag. Klager fikk hotell og mat i ventetiden.

Klager hadde bestilt fly fredag den 15. februar for å unngå vinterferie-rushet i Europa. Da de ankom køen for biluteleie lørdag måtte de vente i to timer før de kom frem til skranken. I skranken ble de informert om at ettersom bookingen var for dagen i forveien, måtte de opprette en ny booking og betale for denne. Klager hadde kvelden i forveien henvendt seg til AVIS-skranken i Bergen med forespørsel om å holde igjen bilen, og fått bekreftet at den ville bli holdt igjen for dem i 24 timer. Klager hadde forhåndsbetalt 429,35 euro og måtte betale ytterligere 590,90 euro i München.

Ved ankomst Tyskland var det i tillegg lange køer og forsinkelser på autobanen. Klager mistet alt i alt en hel dag av ferien sin som en følge av Widerøes kansellering.

Klager har fått utbetalt standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro. Kravet som er fremsatt for nemnda er å få dekket kostnaden til ny leiebil på 590,90 euro. Det er ikke rettferdig av Widerøe å legge skylden på AVIS. Den forsinkede henting av leiebilen var et resultat av Widerøes uregelmessighet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe anfører at klager har fått utbetalt standarderstatning i henhold til EU-forordningen. Det at AVIS har brutt sin avtale er ikke Widerøes feil. Widerøe kan ikke betale for klagers leiebil. I tillegg er beløpet klager krever leiebil for hele ferien.

Nemnda bemerker

Klager har fått utbetalt standarderstatning på 250 euro per person, tilsammen 500 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004. Spørsmålet for nemnda er om klager er berettiget til dekning av sitt økonomiske tap knyttet til forhåndsbestilt leiebil.

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinkelse for passasjerer, med mindre fraktfører godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan ventes for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda mener at det foreligger påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Det er ikke uvanlig at en passasjer har forhåndsbestilt leiebil ved sin destinasjon og beløpet er ikke uvanlig høyt. Widerøe har ikke redegjort eller dokumentert for nemnda hva som var årsaken til kanselleringen eller hva de gjorde for å unngå tapet (eventuelt lagt frem en forklaring om at det ikke var mulig for dem). Nemnda mener på dette grunnlag at Widerøe ikke har godtgjort at de tok alle forholdsregler som med rimelighet kan ventes for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er basert på ovenstående vurdering av den oppfatning at klager har krav på erstatning for det økonomiske tapet knyttet til forhåndsbestilt leiebil. Klager kan ikke lastes for at AVIS ikke holdt løftet gitt av AVIS-skranken i Bergen om å holde igjen bilen i 24 timer.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 trekkes standarderstatning etter EU-forordningen fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen som i nærværende sak, kommer standarderstatningen til fradrag. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Klager har etter dette bare krav på å få utbetalt den delen av den individuelle erstatningen som overskyter standarderstatningen.

Klagers opprinnelige pris for leiebil var 429,35 euro. Ny pris var på 1023,25 euro. Ekstrakostnaden (mellomlegget) kom derfor på cirka 590,90 euro. Nemnda mener dette er beløpet klager har krav på, med fradrag for allerede utbetalt standardkompensasjon på 500 euro.

Saken er behandlet av èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemnda § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 590,90 euro til klager, med fradrag av allerede utbetalt standarderstatning på 500 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)