

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for ekstra utgifter som følge av kansellering.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02315

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim via Bergen til Zürich den 17. september 2022, med retur den 24. september. Reisen ble bestilt gjennom Tripmonster.

Klager mottok melding fra Widerøe den 17. september kl. 05:00, om at WF671 fra Trondheim til Bergen kl. 07:55 ble kansellert grunnet mangel på besetning. Klager ble ikke booket om av Widerøe, da billetten var bestilt gjennom byrå. Klager forsøkte uten hell å kontakte byrået, og måtte til slutt selv ordne nye billetter. Dette førte til at klager mistet sin planlagte transport i Zürich, og fikk ekstra utgifter.

Klager hadde returbillett med Swiss via Oslo til Trondheim. Klager oppdaget at returreisen var blitt fjernet, ettersom hun ikke hadde benyttet sin utreise. Klager ringte flere ganger til Swiss for å bekrefte at hun skulle benytte returen, men til ingen nytte. Hun ringte også Tripmonster som bekreftet at hun hadde returreise.

Klager valgte da å ta tog til flyplass dagen før avreise, og fikk hjelp av Swiss, slik at hun kunne reise som planlagt. Klager bodde en natt på hotell.

Klager krever standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter til transport og overnatting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Tripmonster eller Widerøe har inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at WF671 fra Værnes til Bergen den 17. september 2022 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Widerøe har ikke fremmet tilsvar, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning. Reisen mellom Værnes-Zurich (via Bergen/Oslo) var en sammenhengende reise på én booking. Nemnda mener erstatningsbeløpet da skal fastsettes til 400 EUR per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 1. bokstav c

Ved kansellering kan passasjerer kreve omruting i samsvar med EU-forordning 261/2004 artikkel 8 bokstav b).

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom han ikke er tilbudt omruting i samsvar med kravene i forordningen.

Widerøe har ikke levert tilsvar og nemnda legger derfor klagers anførsel til grunn om at hun ikke ble tilbudt omruting. Nemnda anbefaler derfor at Widerøe erstatter klagers nye flybilletter med 3147 NOK. Klagers ekstra utgifter til transport i Zurich på grunn av senere ankomst kan ikke kreves dekket etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Disse må anses dekket av standarderstatningen på 400 EUR.

Klager har også krevd erstatning for utgifter til tidlig transport til flyplassen (63 CHF) og overnatting (940 NOK) da klager måtte dra til flyplassen dagen før avreise for å sjekke inn på flyvningen fra Zurich til Oslo. Klager har vedlagt epostkorrespondanse som viser at klager forsøkte å ordne dette på telefon og epost, men at det ikke fungerte.

Nemnda finner det uklart hvorfor det var nødvendig for klager å reise til flyplassen en dag før avreise, og kan ikke se at det er påvist grunnlag for å holde Widerøe ansvarlig for klagers utgifter til tog og hotell i denne forbindelse.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning med 400 EUR og erstatning for nye flybilletter 3147 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Sølvi Hagen (Ticket)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)