

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet kansellering.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00981

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hammerfest til Honningsvåg den 1. juni 2021, og valgte å fly (30 minutter) istedet for å ta buss (tre timer). Han bestilte plass med Widerøes flight WF978 med avg 21.05 og ank 21.35, pris kroner 955.

Før avgang Hammerfest siger havtåka nedover fjellene, og flyet blir stående en stund på bakken før avgang. Etter at flydørene er stengt og motoren er startet opp, sier de over høyttaleranlegget at pga tåke kan det hende at flyet ikke kan lande i Honningsvåg. Klager får altså ikke mulighet til å gå av flyet enda Widerøe visste dette før de stengte døren.

Klager er innforstått med at man ikke kan gjøre noe med værforholdene, men mener at Widerøe burde tilbudt passasjerene å gå av flyet igjen i Hammerfest før de stengte dørene.

WF978 kunne ikke lande i Honningsvåg og lander derfor i stedet i Mehamn. Klager ble tilbudt å bli med flyet videre til Vadsø, overnatte der, og fly videre neste dag fra Vadsø kl 08.30 med ankomst Honningsvåg kl 12.18. Da klager skulle på jobb kl 07.00, valgte han å gå av i Mehamn og ta hurtigruten derfra.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til hurtigrutebillett med kroner 3 046.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Når kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg.

1. Passasjeren kan velge ombooking samt forpleining. Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt.
2. Passasjeren kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg forpleining.

Når kunden velger alternativ transport framfor ombooking er dette ansett som brutt kontrakt og kunden bekoster videre kostnader selv. Klagers billett står åpen og han har derfor krav på refusjon av ubenyttet flybillett.

Nemnda bemerkar

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

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet Widerøe har til klager forklart at kanselleringen skyldtes tåke. Widerøe har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på værforholdene. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette rett til standarderstatning med 250 euro.

Klager krever videre refusjon av utgifter til hurtigrutebillett med kroner 3 046. Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Det er ikke bestridt at klager ble tilbudt omruting til Vadsø, overnatting og fly videre neste morgen. Klager valgte å avslå da han måtte rekke jobb, og kjøpte istedet ny billett med hurtigruta. Etter nemndas syn har Widerøe oppfylt sin omrutingsplikt og klager har ikke krav på erstatning for sitt økonomiske tap som er oppgitt å omfatte utgift til hurtigrutebillett.

Widerøe har tilbudt klager å refundere den delen av billetten som fortsatt står åpen. Nemnda anbefaler at dette blir gjort.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)