

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av ekstraavgifter grunnet endring av avreisested.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-01006

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise med Widerøe fra Evenes til Trondheim den 6. mai 2022 (flynummer WF667). Planlagt retur var den 8. mai 2022.

Flyet klager skulle reise med ble byttet ut med et mindre fly og oversolgt. Klager ble bedt om å fly fra Tromsø istedenfor Evenes. Opprinnelig avgang med den bestilte flyvningen var kl. 12:55. Klager fikk først tilbud om ny flyvning fra Tromsø kl. 20:20. Klager kontaktet Widerøe, og fikk endret til en flyvning kl. 17:20 fra Tromsø via Bodø til Trondheim. Tilbudet fra Widerøe om buss fra Evenes til Tromsø ville tatt seks timer. Reisen er lang og slitsom for en familie med barn, og i tillegg ville de kommet frem rundt kl. 01:00 med Widerøe sitt tilbud. Klager med reisefølge tok hurtigbåt fra Harstad til Tromsø havn (kl.13:00-15:45) og deretter taxi til flyplassen i Tromsø. De handlet også mat til reisen. På returen (WF666 fra Trondheim til Harstad/Evenes hadde de ikke bil, og måtte derfor bestille flytaxi for å komme seg hjem.

Klager har vært i kontakt med kundeservice hos Widerøe, og fått 1250 EUR i erstatning som følge av endringen. Klager mener dette beløpet skal kompensere for ulempen som ble påført ved at turens startsted og tidspunkt ble endret. Klager understreker at denne kompensasjonen også ville blitt tilkjent dersom de kun hadde måttet vente noen timer på Evenes. Widerøe har derfor kompensert for ventetiden, og ikke den lange reisen til Tromsø. I de fleste andre situasjoner ville det vært uhørt å kansellere en avgang, for å så tilby en avgang fra en flyplass 300 KM unna. Klager gikk glipp av et arrangement som var målet for reisen.

Klager har fremsatt krav om dekning av utgiftene som følge av endring av avgangssted: hurtigbåt, mat og taxi (totalt 6178 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med familie har allerede fått utbetalt kompensasjon for alle reisende.

De har selv valgt å ikke ta den ombookingen de fikk tilbud om, men har selv bestilt hurtigbåt. Dette dekkes ikke av selskapet. De krever også taxi til flyplassen for returen, dette dekkes heller ikke av flyselskapet, at de ikke har bil og det ikke går buss kan dessverre ikke flyselskapet stå til rette for.

Nemnda bemerker

Nektet ombordstigning gir passasjerer rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4. Klager med reisefølge har allerede mottatt standarderstatning.

I et tilfelle som dette skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Slik nemnda oppfatter det var klager i dette tilfellet ute etter en omruting. Klager mener at Widerøe sitt tilbud ikke var akseptabelt, og valgte derfor å legge om reiseruten på en annen måte. Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på refusjon fra Widerøe av kostnadene som oppsto som en følge av dette.

I klagers opprinnelige booking skulle de fly fra Evenes kl. 12:55, og lande kl. 14:35. Tilbudet til Widerøe var ifølge klager en lang busstur til Tromsø, og deretter en sen kveldsflyvning derfra. Klager fikk byttet flyvningen til en ettermiddagsflyvning (også fra Tromsø, men at de reiste dit med en hurtigbåt). Nemnda er av den oppfatning at Widerøe sitt innledende omrutingstilbud ikke var "snarest mulig" i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8, og at klager bør få dekket sine omrutingsutgifter i form av hurtigbåt og taxi frem til flyplassen i Tromsø. Nemnda anbefaler videre at Widerøe dekker klagers utgifter til mat på utreisen i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1 bokstav a).

Når det gjelder utgiften til flytaxi i forbindelse med returreisen er dette ikke en utgift som kan hjemles i EU-forordning 261/2004. Nemnda mener imidlertid at utgiften var en direkte konsekvens av endringen på utreisen. Nemnda er av den oppfatning at tapet uansett må anses dekket gjennom de utbetalte standarderstatningene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe dekker klagers utgifter til hurtigbåt (2280 NOK), taxi fra Tromsø havn-Tromsø lufthavn (396 NOK) og mat (878 NOK + 374 NOK) i forbindelse med den endrede utreisen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)