

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgift som følge av ruteendring.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

286/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av drosjeutgift som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Svolvær til Bodø den 14. april 2013 med WF825 kl. 15:41. Klager skulle videre fra Bodø til Oslo på separat billett.

Den 12. april mottok sms fra Widerøe om at WF825 var omdirigert til avgang fra Leknes grunnet streik på Svolvær Lufthavn, og at det ville bli satt opp buss fra Svolvær til Leknes. Klager mottok ingen informasjon om når bussen skulle gå.

Da klager møtte opp på Svolvær Lufthavn den 14. april var bussen gått for 15 min siden. Hun måtte av den grunn ta drosje til Leknes.

Klager mener hun møtte opp i god nok tid på flyplassen, og krever refundert drosjeutgift, kroner 1 869.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF825 fra Svolvær til Bodø ble omdirigert til å fly fra Leknes som følge av streik på Svolvær Lufthavn. Alle passasjerer mottok sms og e-post om ruteendringen. Her kom det også frem at det ville bli satt opp buss fra Svolvær til Leknes, og at busstidene stod oppført på Widerøes nettsider.

Klager mottok nødvendig informasjon fra Widerøe. Flyselskapet kan ikke lastes for at klager ikke har fått med seg busstidene. Widerøe presiserer at ingen andre passasjerer misoppfattet bussens avgangstid.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av drosjeutgift.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Som følge av streik på Svolvær lufthavn satt Widerøe opp buss fra Svolvær til Leknes.

Det fremgår av sms fra Widerøe til klager den 12. April 2013 kl 09:43 at

..«Widerøe setter opp busser fra Svolvær så nær opp til planlagt avgangstid som mulig. Detaljer om dette kommer på mail.» ...

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke fikk noen mail om busstider. Nemnda legger videre til grunn at hun møtte opp på Svolvær 40 minutter før planlagt avgangstid, dvs. 20 minutter tidligere enn siste oppmøtetid for flyavgang. Bussen var da gått.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter er av den oppfatning at klager på bakgrunn av sms-en kl 09:43 hadde grunn til å forvente at opplysninger om busstiden ville komme på mail. Sett hen til Widerøes klare opplysning om informasjonskanalen, kan klager etter nemndas vurdering ikke bebreides for at hun ikke fant rett informasjon på annen måte.

Widerøe bør etter dette bære det tap klager ble påført som følge av mangelfull informasjon. Flertallet anbefaler at Widerøe erstatter klagers ekstrautgifter på kroner 1 869.

Mindretallet er av den oppfatning at klager selv burde oppsøkt informasjon om detaljerte busstider på Widerøes hjemmeside eller Facebook side når hun ikke mottok mail slik forespeilet. I melding fra Widerøe 12 april stod følgende: "Sjekk wideroe.no eller vår Facebook side for detaljerte busstider". I noen tilfeller kan man oppleve at mail ikke kommer frem til mottaker og da mener mindretallet at klager selv burde oppsøkt informasjonen slik det ble oppfordret til. Det fremkommer også av sakspapirene at klager allerede 10. april mottok SMS fra Widerøe med oppfordring om å sjekke hjemmesiden/Facebooksiden for informasjon om busstider.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler kr 1.869 til klager.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.