

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av togbillett grunnet kansellert flyvning.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2019-01074

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Røros den 23. november 2018 kl. 18:30 med Widerøes flyvning WF56. Flyvningen ble kansellert. Oppgitt årsak pr. SMS var sykdom i flybesetningen.

I SMSen klager mottok sto det også "(...) Du bes kjøpe togbillett hos NSB og søke refusjon av denne hos Wideøe. Det er togavgang kl. 18.59(...)". Klager kjøpte togbillett på denne avgangen. I ettertid har klager fått refundert sin ubenyttede flybillett. Klager har imidlertid fått avslag på sin søknad om refusjon på togbilletten. Avslaget var begrunnet med at klager selv hadde valgt alternativ transport og at han dermed måtte anses for å ha brutt kontrakten.

Klager krever at Widerøe også refunderer togbilletten som lovet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Maskinen som skulle operere WF56 fra Oslo til Røros ble kansellert. Passasjerene ble anbefalt å ta toget, da dette normalt fører til at kunden ankommer raskere enn ved ombooking til nytt fly neste dag.

Dersom kunden velger alternativ transport refunderer flyselskapet den ubenyttede flybilletten, samt et eventuelt mellomlegg mellom billett og togbillett dersom dette er aktuelt. I dette tilfellet var mailen formulert feil slik at kunden krever både refusjon av tog og fly, og dermed ender opp med å reise gratis.

Normalt ville Widerøe kunne dekket togbilletten i sin helhet ved å "klippe" flybilletten, men ettersom kunden allerede har fått refundert flybilletten, vil ikke flyselskapet kunne hente inn sine kostnader. På grunnlag av dette har Widerøe avslått klager. Widrøre

tilbyr å dekke et eventuelt mellomlegg flybilletten og togbilletten dersom kunden sender flyselskapet kvittering for togbilletten.

### **Nemnda bemerker**

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

Til klager opplyste Widerøe at kanselleringen skyldtes sykdom i besetningen. Widerøe har imidlertid ikke forklart eller dokumentert dette noe nærmere for nemnda. Selskapet har dermed 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 i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. I dette tilfellet fikk klager en sms fra Widerøe der han ble anmodet om å "kjøpe togbillett hos NSB og søke refusjon av denne hos Widerøe. Det er togavgang kl. 18.59(...)". Klager kjøpte togbillett på denne avgangen. I ettertid har klager fått refundert sin ubenyttede flybillett. Klager ønsker imidlertid i tillegg å få refundert togbilletten.

Når passasjerer har mottatt refusjon for sin ubenyttede flybillett, er regelen i henhold til EU-forordningen og nemndspraksis at flyselskapet, dersom den nye billetten er dyrere enn den opprinnelige, må betale mellomlegget.

I denne saken var togbilletten billigere enn flybilletten hun har fått refundert. Klager har da ikke krav på noe mer. Det er ikke meningen at passasjerer skal reise gratis.

Klager anbefaler at selskapet betaler til klager standarderstatning med 250 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning med 250 euro.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)