

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av taxiutgift grunnet sen ankomst på destinasjonen.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03119

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Brønnøysund til Kristiansand via Bodø den 10. august 2022 (WF707 og WF651).

Flyvningen fra Bodø til Kristiansand ble kansellert. Klager ble ombooket og ombooket flere ganger. Klager har mistet oversikten ettersom mange av ombookingene skjedde i skranken på Bodø Lufthavn. Klager reiste til slutt til Oslo via Tromsø. Der var flyvningen fra Oslo til Kristiansand forsinket. Klager skulle i henhold sin helt opprinnelige billett ha landet cirka kl. 13:00, men landet kl. 00:30. Det var ingen kollektivtransport som gikk lenger, og klager hadde ikke noe annet alternativ enn å ta taxi hjem fra flyplassen.

Klager har fått innvilget standarderstatning på 250 EUR og matkostnad. Det er fremsatt krav om dekning av taxi fra flyplassen og hjem pålydende 1780 NOK. Klager mener kompensasjonen hun allerede har mottatt er for tort og svie, og at det er uhørt at standarderstatningen skal dekke taxiutgiften.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført følgende:

Returen fra BNN til KRS ble ombooket fra 9. til 10. august, med WF 707 BNN-BOO 9:15 og WF651 BOO-KRS 10:25. Widerøe opplevde en kansellering av WF651 BOO-KRS grunnet teknisk 10.08.2022. Med få muligheter den dagen fikk kunde tilbud om reiserute via Tromsø og Oslo, med ankomst KRS 23:20.

Kunde er kompensert med 250 EUR i henhold til EU-regulativ. Kunde fikk også matkupong på 150NOK ved stasjon, samt refusjon på krevde 200NOK.

Da reise til og fra flyplass må påberegnes, og at ankomsten i Widerøes ombooking vil samsvare med kollektivtrafikk mener Widerøe derfor at kunde bør henvende seg til forholdsvis reiseforsikring eller SAS for refusjon av disse merkostnadene. Widerøe avslø derfor krav om å dekke dette, med svar til kunde 11/11-22.

Ytterligere detaljer vedrørende bookinghistorikk:

Det vises til fremlagt bookinghistorikk.

Markeringen viser at reisebyrå har gjennomført endringen i bookingen.

Da kanselleringen oppsto ble det utført en ombooking av IRR, der ny reiserute ble via Stavanger og Bergen. Kunde har i etterkant av dette med høy sannsynlighet tatt kontakt med Support (MJFWF080A), som da har booket over til DY via Oslo.

I etterkant av å ha mottatt ombookingen av IRR med Norwegian via Oslo har passasjer så tatt kontakt med WGH i Bodø. Sannsynligvis misfornøyd med rute via Oslo, har passasjer så fått ombooking til SAS – gjennom samarbeid stasjon Bodø og IRR (Først endring gjort av BOOWF0101 og deretter BOOWF00IR, markert i gult).

Ombookingene skyldes dermed forespørsler, og forsøk på best mulig reiserute. Da det var lite alternativer den dagen endte det til slutt opp med SAS via TOS og OSL.

Widerøe mener avslutningsvis dermed at klager bør henvende seg til SAS, da ombookingen sørget for ankomst KRS 23:20. At SAS opplever forsinkelse som medfører ankomst 00:13 faller dermed utenfor Widerøe sitt ansvarsområde og Widerøe har derfor avslått transportkostnadene fra ankomstflyplass og hjem.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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.

Widerøe har utbetalt 250 EUR for kanselleringen av WF651.

Etter nemndas syn var det Widerøe sin kansellering og ombookingene som følge av dette som var hovedårsaken til at klager måtte ta taxi hjem istedenfor buss. En slik utgift er ikke regulert direkte i EU-forordning 261/2004. Det aktuelle grunnlaget for dekning for et slikt tap er luftfartsloven § 10-20. Standarderstatningen i henhold til EU-forordning 261/2004 er ment å omfatte også ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper, i tillegg til utgifter til for eksempel parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. En passasjer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag kan samordnes med standarderstatningen. Nemnda anser klagers utgift på 1780 NOK som dekket av

standarderstatningen og kan derfor ikke anbefale at klager får dekket taxiutgiften i tillegg til den allerede utbetalte standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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