

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av transportutgifter ved kansellering.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02247

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Leknes til Zurich via Bodø og Oslo den 28. februar 2020. Flyvningene skulle foretas av Widerøe og SAS (WF809, SK4111 og SK841).

WF809 fra Leknes til Bodø ble kansellert. Passasjerene ble transportert fra Leknes til Stamsund med buss organisert av Widerøe og videre til Bodø med Hurtigruten. SAS-flyvningene ble omrutet til neste dag. Klager måtte selv bekoste billettene med Hurtigruten fra Stamsund til Bodø, pålydende 904 NOK. Det oppstod også en utgift til taxi til flyplassen i Bodø neste dag på 181 NOK. Grunnet senere ankomst i Zurich måtte klager også betale ekstra for parkering der (32 CHF). Det vises til fremlagte kvitteringer. Klager krever disse utgiftene dekket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført:

Klager var booket på WF809 fra Leknes til Bodø. Grunnet kraftig snø måtte flyet som opererte Bodø-Leknes omdirigeres tilbake til Bodø. Som en direkte konsekvens av dette måtte WF809 kanselleres grunnet manglende fly. Kanselleringen går ikke under Widerøe sitt kompensasjonsansvar etter EU-forordningen. Når et fly kanselleres har passasjerene følgende alternativer:

- Passasjerer kan velge å bli ombooket til en annen flyvning i tillegg til å motta forpleining.
- Passasjerer kan velge å få refusjon av billetten og en returreise dersom en velger å kansellere billetten. I tillegg forpleining.

Grunnet få booking-alternativer valgte klager å ta Hurtigruten til Bodø istedenfor å bli ombooket.

Kunden kan få refundert sin ubenyttede billett mot at han tar kontakt med sin billettutsteder. Widerøe kan tilby å dekke et eventuelt mellomlegg mot at kunden sender kvittering til Widerøe.

SAS har anført:

Klager har krevd Widerøe og SAS for kostnader som oppstod i forbindelse med kanselleringen av hans Widerøe-flyvning grunnet værforhold.

SAS viser til Widerøe sitt svar hvor det står at klager ikke ville akseptere ombookingen, og derfor kjøpte en billett med Hurtigruten istedet. SAS-flyvningene fra Bodø til Zurich via Oslo ble ombooket til neste dag og gikk i henhold til tidtabell. SAS har ikke ansvar i denne saken og anser saken som lukket.

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Det må fremlegges dokumentasjon på eventuelle ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda mener at flyselskapet i denne saken i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flymaskinen som skulle operere WF809 klarte ikke å lande i Leknes grunnet værforholdene. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for kanselleringen av WF809.

Spørsmålet videre er om klager har rett på refusjon av de fremlagte kostnadene.

Ekstra parkering:

Klager har fremlagt kvittering på ekstra parkering i Zurich grunnet kanselleringen. Dette er en utgift som ikke dekkes av EU-forordning 261/2004. Nemnda mener klager i dette tilfellet heller ikke har rett på dekning av tapet etter luftfartsloven § 10-20, grunnet årsaken til kanselleringen.

Hurtigruten og taxi:

Ved kansellering har klager rettigheter etter EU-forordning 261/2004. Klager har i henhold til artikkel 8 valget mellom refusjon, omruting snarest mulig, eller omruting på

en senere dato etter passasjerens valg. Dersom passasjerer velger alternativet omruting snarest mulig, har han også rett på forpleining i ventetiden, jf. artikkel 9.

I denne saken har klager forklart at de av Widerøe ble kjørt med buss til Stamsund, og at de herfra tok Hurtigruten til Bodø. Slik nemnda tolker klagers handlingsmønster var det å komme seg videre raskest mulig alternativet klager var innstilt på. Spørsmålet er imidlertid om utgiftene han pådro seg (Hurtigruten og taxi) skal dekkes av Widerøe eller ikke, ettersom klager ordnet dette på egenhånd.

Det fremgår av EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordning 261/2004 punkt 4.2 at flyselskapet kan bli ansvarlig for å dekke klagers utgifter til omruting på egenhånd dersom selskapet ikke oppfyller plikten til å tilby dette. Det står imidlertid at i tilfeller hvor flyselskapet kan demonstrere at de har kontaktet passasjerer med tilbud om assistanse, men klager til tross for dette ordnet seg på egenhånd, så kan flyselskapet konkludere med at de ikke er ansvarlig for å dekke utgiftene.

Widerøe har ikke fremlagt noen dokumentasjon på at klager ble kontaktet for assistanse eller hva slags informasjon som ble sendt til passasjerene. Klagers omrutingskostnader er etter nemndas oppfatning innen rimelighetens grenser. Nemnda anbefaler etter en helhetsvurdering at Widerøe dekker klagers utgifter til transport til Bodø med Hurtigruten. Nemnda har kommet til samme konklusjon for kostnaden til transport til Bodø lufthavn dagen etterpå.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe dekker klagers utgifter til Hurtigruten (904 NOK) og taxi til flyplassen (181 NOK).

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)