

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kansellering.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

532/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til København den 1. august 2012 med WF296. Flyet ble kansellert.

Det var dårlig organisering på flyplassen, og klager som er engelsktalende mottok kun en matkupong med norsk tekst. Klager ble ikke tilbudt andre flyvninger via Oslo eller Stavanger, men måtte selv endre sine reiseplaner.

Klager krever refusjon av utgifter i ventetiden, blant annet telefon, mat og drikke.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Widerøe i det vesentlige anført:

Widerøe beklager at WF296 ble kansellert.

Widerøe har refundert klagers telefonutgifter, men kan ikke imøtekomme krav om refusjon av mat da klager mottok matkupong på kroner 250.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Widerøe ved nemndas e-post av 10. september 2012 med frist til 22. oktober 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Widerøe har ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det synes som om Widerøe ikke har oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Klager har fått erstattet mat med 250 kroner. Widerøe har videre tilbudt å erstatte klagers telefonutgifter med 200 kroner. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort. Øvrige utgifter klager har hatt dekkes av standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler videre at Widerøe erstatter klagers telefonutgifter med 200 kroner dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.