

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekket ekstrautgifter.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-01482

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Haugesund til Namsos via Oslo og Trondheim den 31. januar 2019 med SAS og Widerøe.

Da klager landet i Trondheim fikk han beskjed om at Widerøe sin flyvning til Namsos (WF784) var kansellert. Klager skulle i et viktig møte, hvor alle var avhengige av at han kom tidsnok. Han fikk ingen hjelp fra Widerøe og opplevde dårlig service på flyplassen.

Klager bestemte seg for å ta tog til Steinkjer og taxi videre til Namsos. Dette medførte ekstrautgifter på 2075 kroner som klager mener Widerøe bør dekke. Hadde han benyttet bussen tilbudt av Widerøe hadde han ikke vært fremme i Namsos før mellom 20.00-21.00. Klager ville da blitt fakturert for manglende oppmøte til avtalen sin.

Klager mener i tillegg han har krav på standarderstatning på 250 euro.

Klager fikk beskjed om å kontakte SAS som han hadde kjøpt av. Han sendte dermed først klage til SAS. Han fikk imidlertid fikk avslag den 4. februar grunnet at det var Widerøe som hadde kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har Widerøe anført at kanselleringen skyldtes ad-hoc mangel på crew, og at dette er å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

I sitt tilsvarende svar til nemnda uttaler Widerøe at de mangler dokumentasjon for årsaken til sykefraværet og standbydekningen. De vil derfor trekke saken og betale ut 250 euro til klager i henhold til EU-forordning 261/2004.

Når det gjelder ekstrautgiftene anfører Widerøe at de ikke dekker utgifter til alternativ transport, men han har krav på å få refundert sin ubenyttede flybillett. For å få dette må han kontakte sin billettutsteder. Hvis dette ikke er greit har klager forøvrig ikke kvittering på taxi, så da er dette uaktuelt å dekke.

Nemnda bemerker

Widerøe har tilkjent klager standarderstatning med 250 Euro. Spørsmålet for nemnda blir således om klager også har krav på å få refundert sine ekstrautgifter til tog (95 kr) og taxi (1 980 kr), totalt 2 075 kroner.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Da klager ble gjort oppmerksom på kanselleringen kl 14.48 fikk han beskjed om at han ville bli booket om til mulige avganger. Da det ikke var andre flyavganger på strekningen Værnes-Namsos satte flyselskapet opp bakketransport. Bussen skulle imidlertid ikke kjøre før tidligst kl. 17.00, som var opprinnelig avgangstid for det kansellerte flyet. Flyselskapets buss ville da være fremme i Namsos ca kl. 20.00. Klager var avhengig av å rekke et møte med start kl. 18.00, og arrangerte selv transport for å komme seg raskere frem. Han tok toget til Steinkjer, og taxi derfra til Namsos. Klager har lagt frem kvittering for tog, men ikke for taxi med den begrunnelse at klager betalte kontant og mistet kvitteringen i alt stresset. Klagers utgift til taxi er således ikke dokumentert.

Opprinnelig ankomsttid i Namsos på klagers flybillett var kl. 17.35. Ved omrutingstilbudet med buss ville klager ankommet Namsos ca kl. 20.00, med andre ord samme dag og kveld som opprinnelig ankomst med fly. Nemnda finner det rimelig at flyselskapets buss ikke kunne forlate Værnes før flyets annonserte avgangstidspunkt kl 17.05 på grunn av hensynet til de øvrige passasjerer, samtidig som passasjerantallet neppe kunne gjøre det rimelig å kreve oppsatt to busser. På denne bakgrunn finner nemnda at flyselskapets omruting av klager var rimelig og snarest mulig i henhold til EU-forordningen, og at klager ikke har rett på å få dekket utgifter til tog og taxi etter forordningen.

Forordningen begrenser imidlertid ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nummer 1. Etter EU-forordningens artikkel 12 kan standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Klager har allerede blitt tilkjent standarderstatning på 250 euro. Ekstrakostnadene til tog og taxi overstiger ikke dette beløpet. Nemnda vil derfor ikke gå nærmere inn på vurderingen av om klager kan ha rett på erstatning på annet grunnlag.

Klager benyttet ikke den kansellerte flyvningen fra Værnes til Namsos Han har derfor rett på refusjon av denne delen av billetten. Nemnda anbefaler klager å ta kontakt med billettutsteder for refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Per Kaare Nerdrum (leder)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)