

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet streik, samt krav om erstatning for utgifter til hotell.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

601/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers ansatt skulle reise fra Oslo til Svolvær via Bodø t/r, utreise den 10. mai 2013. Da han ankom Bodø fikk han beskjed om at det var streik og at ingen fly gikk til Svolvær. Passasjeren fikk beskjed om billettene ville bli refundert. Det ble ikke sagt noe om at dette måtte skje samme dag. Passasjeren ble igjen i Bodø i håp om at det skulle komme nye fly til Svolvær.

Klager krever refusjon av flybillettene da reisens hensikt falt bort.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Widerøe har erstattet billettene Bodø-Svolvær t/r. Dersom returreisen fra Bodø hadde blitt benyttet samme dag som passasjeren ikke kom seg til Svolvær, ville en refusjon av hele billettprisen være gjennomførbar. Da passasjeren valgte å benytte seg av returreisen slik den var satt opp, har Widerøe ikke bakgrunn for å si at denne dele av reisen var med uforrettet sak og kan derfor heller ikke refundere disse billettene.

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 30. september 2013 med frist til 11. november 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår 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 fra Bodø til Svolvær ble innstilt som følge av streik. Ved innstilling av en flygning har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet og refusjon av billettprisen for den del av reisen som ikke har funnet sted, og for den del eller de deler som har funnet sted dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan, samt dersom det er relevant, en returflygning snarest mulig til det første avgangsstedet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8.

Dersom passasjerer velger omruting, plikter selskapet å tilby gratis måltider som står i rimelig forhold til ventetiden og hotell dersom overnatting er nødvendig.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda legger på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at Widerøe ikke har informert passasjerer om rettighetene slik de har plikt til, jf. forordningen artikkel 14. Passasjerer fikk av denne grunn ikke foretatt et valg ut fra hva han hadde rett til. Nemnda legger til grunn at formålet med reisen var Svolvær, og at passasjerer ønsket omruting til Svolvær, jf. at han ble over i Bodø i håp om at det ville gå andre fly til Svolvær. Passasjerer/klager bør av denne grunn få dekket sine nødvendige utgifter til hotell og mat. Utgiftene må sannsynliggjøres ved kvitteringer eller lignende.

Nemnda legger videre til grunn at en reise kun til Bodø ikke hadde noen hensikt. Klager bør derfor refunderes billettutgiftene Oslo-Bodø t/r.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe erstatter billettutgiftene Oslo - Bodø t/r samt nødvendige utgifter til hotell og mat i Bodø.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.