

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved forsinkelse.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02277

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøes flyvning WF616 fra Bergen (BGO) til Tromsø (TOS) 2. august 2017 kl. 07.35. Han hadde videreforbindelse fra Tromsø til Svolvær (SVJ) samme dag kl. 10.15. Flyvningen fra Bergen ble forsinket, og klager rakk ikke sin neste flyvning. Reisefølget ble forsinket med cirka syv timer. Som følge av forsinkelsen mistet klager en dag med leiebil i Svolvær, samt at reisefølget måtte ta taxi mellom Tromsø lufthavn og Tromsø sentrum tur/retur.

På bakgrunn av ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer, samt refusjon av utgifter til en dags billeie til kroner 530 og taxi til kroner 328.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøes flyvning WF616 fra Bergen til Tromsø 2. august var forsinket med 30 minutter.

Kunden hadde ikke kjøpt gjennomgående billett, men hadde bestilt reisen som to separate kontrakter. Han hadde kun 20 minutter transfertid i Tromsø. Widerøe tilbyr ikke videreforbindelse med gjennomgående billett på denne ruten da selskapet anser transfertiden som for kort. Kunden har derfor på egen risiko bestilt denne reisen.

Billettene er etter Widerøes oppfatning bestilt med for kort transfertid. "Minimum connection time" ved Tromsø lufthavn på denne flyvningen er 30 minutter.

Widerøe tilbød kunden i dette tilfellet ombooking uten ekstrakostnad, til tross for at flyselskapet ikke pliktet å bistå passasjerene. Flyselskapet avviser klagers krav om standardkompensasjon og refusjon, da han hadde kjøpt separate billetter med for kort transfertid.

Nemnda bemerkjer

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Klager hadde ikke bestilt gjennomgående billett, men to separate Widerøe-billetter. Widerøe tilbyr selv ikke gjennomgående billetter på denne ruten på grunn av kort transfertid på 20 minutter, og det fremgår av vedlagt dokumentasjon at "minimum connection time" ved Tromsø lufthavn er 30 minutter for disse flyvningene.

Siden klager ikke hadde kjøpt gjennomgående billett, men to separate billetter og ikke hadde beregnet tilstrekkelig transfertid mellom flyvningene, er Widerøe etter nemndas oppfatning ikke ansvarlig for klagers tap. Klager har etter nemndas oppfatning heller ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, da Tromsø var hans endelige bestemmelsessted siden han ikke hadde kjøpt gjennomgående billett, og forsinkelsen kun var 30 minutter ved ankomst.

Nemnda anbefaler på ovennevnte grunnlag ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)