

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg grunnet kansellering.

### Dato

21.06.2023

### Saksnummer

2022-03405

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde reise med Widerøe WF282 kl. 15:35 fra Bergen med ankomst Billund kl. 16:55 den 9. september 2022. Samme dag som avreise mottar klager beskjed om at flyreisen er kansellert. Han blir booket om til SK2869 kl. 18:55 fra Bergen og ankomst i København kl. 20:15.

Sms ble mottatt om kanselleringen hvor det ble lovet at buss skulle stå klart da flyet landet i København kl. 20:15 og at det skulle være hjelp å få ved skranke 18 i terminal 3. Det var ingen som kunne besvare spørsmål eller vise hvor bussen var parkert ved ankomst. Klokken ble 21:00 og det var ikke noe informasjon, så klager tok kontakt med Sixt i Billund for å avklare avhenting av forhåndsbestilt leiebil. Kontoret var kun åpent mellom kl. 08:00-23:30 og det var ikke mulig å få nøkkel om natten, men leiebilselskapet fortalte at det var mulig å hente ut leiebilen i København og levere den i Billund på mandagen.

Klager valgte da å hente ut leiebilen i København da de fortsatt ikke var noen svar på når bussen skulle komme. Det kom først en sms om at bussen ankom flyplassen kl. 22:58, hvor bussjåføren trengte en halvtimes pause før bussen skulle kjøre til Billund. Klager vill da først ha vært i Billund kl. 03:00 på natten.

Klager krever å få refundert sine utlegg til leiebil til 795 DKK og mellomlegget for matutgifter fra nkr. 150,00 til 332,00.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført at klager har mottatt 250 EUR i standarderstatning i henhold til 261/2004. Videre har Widerøe avslått dekning av leiebil da alle passasjerene ble booket om til København og fikk bakketransport fra København til Billund. Det vises til dokumentasjon på at passasjerene har fått oppsatt bakketransport.

Da klager selv valgt å ta ut leiebil for å komme forttest mulig frem, har klager avbrutt reisen og takket nei til det alternativet som ble tilbudt.

Widerøe forklarer at de kan utbetale mellomlegget på mat. Det er utbetalt 150 NOK til mat, men klager hadde ett reelt utlegg på 332 NOK. Widerøe utbetaler da mellomlegget på 182 NOK til klager.

Klager hadde forhåndsbestilt leiebil i Billund, men da han ble booket om til København valgte han etter å ha forhørt seg med SIXT bilutleie, å ta ut leiebilen i København i stedet for i Billund og fikk da en ekstra kostnad som han mener Widerøe, skal dekke. Widerøe har avslått dette da det Widerøe ikke er ansvarlig for å dekke leiebil etter at klager har ankommet sin destinasjon, samt at det var satt opp bakketransport til Billund. Widerøe viser til meldingen som ble sendt ut til passasjerene angående bakketransporten kl. 18:10 den 9. september 2022.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dette har Widerøe utbetalt klager.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Klager ble tilbudt omruting til ny avgang fra Oslo til København med ankomst kl. 20:15 og buss fra København til Billund med ankomst rundt kl. 03 om natten. Spørsmålet for nemnda er om slik omruting er «snarest mulig».

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager skulle opprinnelig ankommet Billund kl. 16:55. Omrutingstilbudet med fly og buss ville medført ankomst rundt kl. 03:00. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at dette tilfredsstiller kravet til omruting snarest mulig. Det gikk ingen andre fly til Billund som ville ført til at passasjerer ville kommet frem tidligere enn det selskapet tilbød. At det går få alternative fly er en ulempe når man reiser til en mindre flyplass.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at dette omrutningstilbudet ikke kan anses å være snarest mulig, da organiseringen av busstransporten tok lang tid og klager ville ankommet midt på natten. Ettersom flyselskapet ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, mener mindretallet at Widerøe skal dekke kostnadene til leiebil, 795 DKK. Mindretallet oppfatter det slik at kravet om erstatning for matutgifter er akseptert av Widerøe

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)