

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

952/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Torp den 25. juli 2014 kl. 08:20 med WF405. Flyet ble kansellert. Klager ble tilbudt ombooking til neste ledige avgang kl. 15:20, men på grunn av avtaler måtte han avslå. Han ble i stedet booket om til Kristiansand-Kjevik kl. 08:40.

Klager hadde bilen sin stående på Torp. Da han ankom Kjevik fikk han beskjed om at han kunne ta leiebil til Torp for å hente bilen sin. Han ankom Torp kl. 12:51, nesten fire timer forsinket.

Klager krever refusjon av utgifter til leiebil, kroner 3 395. Videre krever klager standarderstatning 250 euro som følge av forsinket ankomst Torp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF405 ble kansellert som følge av crew. Det vises til fremlagt rapport. Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved en kansellering kan passasjerene velge å enten avbryte reisen mot full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte å avslå ombooking til neste ledige avgang, han ønsket i stedet ombooking til Kristiansand.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til leiebil, da det var klagers eget ønske å bli omrutet til annen destinasjon. Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden mot kvitteringer.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

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 opplyser at kanselleringen skyldes mangel på crew. Selskapet har ikke nærmere redegjort for dette.

Det kan være mange grunner til at man mangler crew. Det kan skyldes ekstraordinære omstendighet man ikke har mulighet til å gjøre noe med, og det kan være forhold man burde ha unngått / ryddet opp i eller lignende.

Widerøe har i dette tilfellet ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgelig 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.

Klager har opplyst at han ikke ble informert om sine rettigheter. Han fikk ingen informasjon om at han kunne få refusjon av billettprisen. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager ble tilbudt omruting sent på dagen. Han hadde ikke anledning til å vente så lenge. Klager ble i stedet omrutet til Kristiansand. Det fremkommer av bestillingshistorikken (en data-log som føres fortløpende av flyselskapet) at passasjerer vil kontakte Widerøe hvis han blir påført ekstra utgifter. Det fremgår videre at det ikke er lovet noe i Bergen. Nemnda finner det etter dette mest sannsynlig at klager og Widerøe/handlingagenten i Bergen diskuterte problemet med at den valgte omruting gikk til Kristiansand mens klager skulle til Torp.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe gjennom tilbudet om omruting til avgang kl. 15:20 har tilfredsstilt forordningens krav om omruting «snarest mulig». Når klager likevel valgte annen omruting, må han etter nemndas vurdering bære utgiftene med dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning av utgifter til leiebil.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler en erstatning på 250 euro.

Nemnda finner for øvrig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.