

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav erstatning eller refusjon på annet grunnlag grunnet innstilling og forsinkelse.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-00678

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe den 22.12.21 fra Kirkenes til Båtsfjord med Widerøe flight WF0975.

Klager anfører i det vesentlige at vedkommende med reisefølge ikke rakk ombordstigning til Hurtigruten som følge av at flyet fra Oslo var forsinket. Klager forteller at de ikke fikk tak i Hurtigruten noe som gjorde at de bestilte flybilletter til Båtsfjord for å heller gå ombord båten der. Disse flybillettene kostet til sammen 2096 NOK.

Klager kom til Alta flyplass for å ta flyet til Båtsfjord men ble møtt med melding om at flyet var innstilt. Klager snakket etter dette med Hurtigruten og besluttet å legges inn på hotell for natten. Hotellet kostet 1488 kroner, maten 922 kroner og taxi til hotellet kostet 164 kroner.

Taxien fra hotellet til flyplassen kostet 320 kroner. Klager med reisefølge fløy deretter fra Alta til Hammerfest flyplass etter at hurtigruten ordnet flybilletter. Fra Hammerfest til havnen tok reisefølget en taxi som kostet 182 kroner.

På hjemveien fra båten til Bergen lufthavn mistet klager flybussen på grunn av en forsinkelse av bagasjen deres. Dette påkostet klager en ny taxitur på 182 kroner.

Etter å ha landet på Arlanda måtte klager bestille en taxi til Uppsala på grunn av videre flyforsinkelse mellom Bergen og Oslo. Denne påkostet klager 675 kroner.

Sammenlagt krever klager 6382 kroner utbetalt..

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe skriver i sitt tilsvaer at det virker uklart for de hva krav mot Widerøe i dette tilfelle innbefatter. Widerøe forteller at de heller ikke kan se å ha mottatt noe form for krav fra kunden. Widerøe viser også til rettslig grunnlag om at krav om erstatning skal rettes skriftlig til tjenesteyter i henhold til forskrift om klagenemnd for passasjertransport, § 5-1. Klager sendte skriftlig klage etter oppfordring fra nemnda. Til den skriftlige klagen levert av klager forteller Widerøe at de ikke kan hjelpe klager og avsluttet saken internt.

Hurtigruten anfører i det vesentlige i sitt tilsvaer at de kan refundere følgende utgifter:

- flybillett Kirkenes-Båtsfjord NOK 2 096,-
- taxi i Båtsfjord NOK 423,-
- taxi i Bergen NOK 182,-
- 1 dag refusjon av reisen Kirkenes-Bergen (25 364/6 dager) SEK 4 277,-

Hurtigruten skriver at kostnadene i Alta og Arlanda må flyselskapet dekke da dette var deres årsak. Hurtigruten skriver at de ikke kan refundere på vegne av flyselskapet.

Nemnda bemerker

Etter oppfordring fra Nemnda leverte klager skriftlig klage til Widerøe i henhold til forskrift for klagenemnd for passasjertransport.

Nemnda bemerker at Hurtigruten har refundert klagers anførte utgifter utenom utgiftene knyttet til Alta og Arlanda. I tillegg til dette krever klager standarderstatning for kansellering mellom Alta-Båtsfjord i henhold til EU-forordning 2004/261.

Det tas først stilling til om klager er berettiget standarderstatning for innstillingen.

Innstilling av en passasjers flyvning 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen

Sykdom i besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig og av et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Widerøe har ikke sannsynliggjort at den innstilte flyvningen ble innstilt som følge av sykdomsfravær uten for deres kontroll som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har krav på standarderstatning tilsvarende 500 euro for 2 passasjerer for innstillingen av flyvningen fra Alta til Båtsfjord fra Widerøe.

Videre må klagers krav om utgifter til forpleining vurderes.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51. Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til hotell, middag og transport er refusjonsberettiget. Nemnda anbefaler derfor at Widerøe betaler kroner 2770 NOK til klager

Avslutningsvis krever klager refusjon for taxiutgift fra Arlanda til Uppsala som følge av forsinkelse på grunn av ytterligere forsinkelser på Bergen-Oslo flyvningen. Nemnda kan ikke se at klager har gjort rede for dette tapet gjennom dokumentasjon og anbefaler at klager ikke gis medhold i denne delen av kravet.

Til sammen anbefaler nemnda at Widerøe utbetaler klager med reisefølge 2730 NOK i forpleiningsutgifter og transport og 500 euro i standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager gis medhold og at Widerøe utbetaler klager med reisefølge 2730 NOK i forpleiningsutgifter og for transport og 500 euro i standarderstatning.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)