

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00651

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Bodø til Narvik den 7. oktober 2016 kl 06.55 med WF858. Klageren skulle deretter ta et tog til Kiruna kl 10.38 hvor klageren skulle på konsert samme kveld. Like før avgang ble det annonsert at flyet var kansellert. Klageren ble booket om til WF632 til Evenes lufthavn med avgang kl 08.15. Klageren ble lovet at flyselskapet ville dekke drosje fra Evenes til Narvik.

WF632 ble omdirigert til Tromsø, klageren rakk derfor ikke sitt tog til Kiruna. Hun fikk beskjed om at eneste måte å komme seg fra Tromsø til Narvik var via Bodø, og ble tilbudt ombooking til avgang over tolv timer senere enn opprinnelig fly. Klageren innså at hun ikke ville rekke noen av de to togene(siste tog på strekningen hadde avgang kl 13.03) som daglig går til Kiruna, hun valgte derfor å ta drosje fra Tromsø til Kiruna. Dersom hun hadde takket ja til ombookingen ville hun gått glipp av konserten, og formålet med reisen ville falt bort.

Klageren skulle møte en person i Narvik for å få penger for en konsertbillett, disse pengene gikk hun nå glipp av. Videre greide klageren å miste sin lader og adapter i forbindelse med hendelsen.

Klageren krever følgende utgifter dekket av Widerøe:

Standarderstatning 250 euro

Flybillett fra Bodø til Narvik, kroner 618

Ubenyttet togbillett Narvik - Kiruna, kroner 141

Drosje mellom Tromsø og Kiruna, kroner 7 500

Mat kroner 141

Tapte penger for en venns konsertbillett, kroner 635

Lader og adapter kroner 335

Totalt krav kroner 9 370

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF858 ble kansellert som følge av mangel på crew. Da Widerøe ikke kan fremlegge dokumentasjon god nok på dette har flyselskapet valgt å utbetale standarderstatning på 250 euro.

WF632 ble omdirigert til Tromsø grunnet værforhold, dårlig sikt, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe hadde plikt til å frakte klageren til Narvik, og tilbød ombooking. Klageren valgte å takke nei til dette og valgte i stedet å ta drosje på strekningen som er på 400 kilometer. Widerøe mener klageren ikke har opprettholdt sin tapsbegrensningsplikt.

Flyselskapene er ikke ansvarlig for tap av videre transport fra ankomststed. Widerøe anbefaler at klageren tar kontakt med sitt forsikringsselskap for refusjon av sine utgifter.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerker

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

Widerøe har medgitt at flyselskapet ikke kan godtgjøre at kanselleringen av klagerens opprinnelige flygning fra Bodø til Narvik 07.10.2016 kl 0655 (WF858) skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og har da helt korrekt utbetalt standarderstatning med 250 euro for denne kanselleringen.

Ved kansellering skal flyselskapet i korthet også gi passasjerer valget mellom omruting til det endelige bestemmelsesstedet snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av billettprisen, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 8.

Klageren valgte omruting snarest mulig til Narvik, og fikk tilbud om ny flygning fra Bodø til Evenes samme dag kl 0815 og taxi derfra til Narvik. Hvis denne omrutingen hadde gått etter planen, ville hun rukket toget fra Narvik til Kiruna som planlagt. Flyet ble imidlertid omdirigert til Tromsø under henvisning til dårlig vær. Hun landet i Tromsø kl 0945.

Slik nemnda ser det har Widerøe godtgjort at klageren ble forsinket fordi flyet måtte omdirigeres på grunn av dårlig vær i Evenes. Etter nemndas syn utgjorde værforholdene en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen kunne da heller ikke vært unngått. Klageren ble tilbudt ny ombooking til Narvik via Bodø. Selv

om hun i så fall ville kommet mange timer forsinket frem til Narvik, ser nemnda dette tilbudet som både akseptabelt og rimelig under de rådende værforholdene. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

Klageren takket nei til tilbudet om ombooking. Hun må da anses for å ha avbrutt omrutingen og i stedet valgt refusjon av flybillettprisen. Flybilletten for reisen fra Bodø til Narvik kostet 618 kroner.

Klageren har krav på å få dekket utgiftene til mat med 141 kroner, jf forordningen artikkel 9.

Nemnda ser derimot ikke grunnlag for å anbefale at Widerøe refunderer klagerens tap ellers, jf at flyselskapet bare hadde påtatt seg å frakte henne til Narvik. Reisen videre med tog til Kiruna, var et separat kjøp. Årsaken til at hun ikke rakk reisen videre med tog til Kiruna skyldtes ekstraordinære omstendigheter som fritar Widerøe for ansvar.

Det er da heller ikke grunnlag for at Widerøe skal erstatte disse utgiftene på annet rettslig grunnlag enn forordningen, jf artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe refunderer flybillettprisen på 618 kroner for strekningen Bodø-Narvik og refunderer utgiftene til mat med 141 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)