

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

1178/15F

Tjenesteyter

Czech Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Malaga via Praha den 5. juli 2015 med OK453. Den 21. juni fikk klager beskjed om at flygningen var kansellert.

Klager måtte kjøpe nye dyrere billetter med annet selskap da Czech Airlines ikke kunne tilby ombooking.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Czech Airlines har i det vesentlige anført:

OK453 ble kansellert av operasjonelle årsaker. Reisebyrået klager bestilte sin billett hos fikk beskjed om kanselleringen den 17. juni. Det er reisebyråets ansvar å videreformidle uregelmessigheter til passasjerene, samt booke om eller gi full refusjon.

Da kanselleringen fant sted minst 14 dager før avreise er hendelsen ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Videre skulle avgangen fra Praha til Malaga opereres av flyselskapet Smart Wings. Klager bes henvende seg til dette flyselskapet for ytterligere informasjon vedrørende årsaken til kanselleringen.

Czech Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Czech Airlines brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering kan gi rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 dersom flyselskapet ikke informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Billettene var bestilt gjennom et reisebyrå, Travelgenio. Kommunikasjon mellom flyselskapet og passasjerer skjer da via byrået. Nemnda legger til grunn at Czech Airlines informerte Travelgenio mer enn to uker før planlagt avgang. Nemnda viser til flyselskapets forklaring og klagers gjengivelse av samtalen med Czech Airlines den 21. juni. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Omruting kan skje med eget eller annet selskap. Det fremgår av Czech Airlines e-post av 24. juni 2015 til klager at selskapet ikke kunne tilby omruting. Klager ble bedt om å kontakte reisebyrået for refusjon av billettprisen.

Czech Airline oppfylte ikke sin avtale med klager om å frakte ham til Malaga. Czech Airline oppfylte heller ikke sin forpliktelse etter EU-forordningen til å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Nemnda er av den oppfatning at Czech Airline må dekke de merutgifter klager ved dette ble påført, dvs. utgifter til nye billetter på samme transportvilkår med fratrekk av Czech Airline billettene.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at Czech Airline erstatter klagers ekstraavgifter til alternative billetter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.