

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00530

### Tjenesteytere

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter Oslo - Antalya via Istanbul med Pegasus Airlines hos Bravofly for reise 13. mai 2016. Han hadde separat retur med annet flyselskap.

Da klager møtte opp på Gardermoen avreisedagen oppdaget han at flyet Oslo - Istanbul var kansellert. Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om kanselleringen på forhånd verken per telefon eller e-post.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om kanselleringen på et tidligere tidspunkt, han har heller ikke blitt informert om årsaken til kanselleringen.

Klagers ferie ble ødelagt. Han har lidd økonomisk tap på forhåndsbetalt fly, hotell, transfer, visa, togbilletter, parkering og bompenger som han krever refundert med til sammen 7 880 kroner.

Videre krever han standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet Pegasus kansellerte avgangen den 25. januar 2016. Pegasus informerte Bravofly den 5. februar, og ringte klager samme dag og flere påfølgende dager uten å få svar. Selv om Bravofly mislyktes i å informere klager om kanselleringen, gjorde Pegasus flere forsøk på å få informert klager per telefon uten å lykkes.

Klager har rett til full refusjon av utreisebilletten med Pegasus, beløpet er utbetalt til klager.

Klager har ikke rett til standarderstatning, eller refusjon av retur med Norwegian. I Bravoflys regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling, kommer følgende frem: "For denne reisen vil hjemreisen og utreisen bli håndtert separat. I tilfelle en av reisene endrer seg i pris eller tidsplan, eller avlyses, kan tilbakebetaling bare forespørres for den ene flyturen."

Av godvilje vil Bravofly vurdere refusjon av klagers utgifter til forhåndsbetalt hotell og transport.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som er refundert og tilbudt.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

### **Nemnda bemerker**

Bravofly er som formidler av flybilletter (reisebyrå), ikke ansvarssubjekt etter EU-forordning 261 / 2004. Bravofly er med andre ord ikke ansvarlig for flygningene og gjennomføringen / kansellering av disse, og er heller ikke ansvarlig for erstatning, refusjon av flybillettprisen og eventuelle merutgifter som følge av innstillingen. Som formidler av reisen bør Bravofly imidlertid videresende kravet til flyselskapet Pegasus.

Bravofly har ikke informert klageren om kanselleringen. Klageren og hans reisefølge (til sammen to personer) møtte da også opp på Gardermoen for utreise som planlagt.

Nemnda mener at klageren kan kreve sitt dokumenterte tap erstattet fra Bravofly slik som i FLYKN-2013-872. Han har krevd sitt tap erstattet med 7 880 kroner. Tapet er dokumentert. Bravofly har verken hatt innsigelser til beløpet eller til at det står i årsakssammenheng til den mangelfulle informasjonen. Nemnda anbefaler at Bravofly betaler slik erstatning.

Siden Pegasus ikke har vært gitt anledning til å avgi uttalelse, gir nemnda ingen direkte anbefaling til flyselskapet.

Nemnda har likevel merket seg opplysningene om at den aktuelle flygningen skal ha blitt kansellert over tre måneder før planlagt avgangstid, og at Pegasus skal ha gjort gjentatte forsøk fra 05.02.2016 på å informere klageren om dette. Nemnda har som nevnt også merket seg at klageren og hans reisefølge likevel møtte opp på Gardermoen for utreise som planlagt.

Med mindre flyselskapet kan dokumentere forsøkene som er blitt gjort for å komme i kontakt med klageren ved tekstmeldinger, e-poster eller liknende, bør flyselskapet etter nemndas syn vurdere å utbetale standarderstatning. Nemnda viser til EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5, jf artikkel 7, som utløser standarderstatning hvis ikke flyselskapet har informert om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid.

Standarderstatning etter forordningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Utbetaling fra Bravofly kommer til fradrag, jf forordningen artikkel 12.

Videre skal flyselskapet ved kansellering gi passasjeren valget mellom omruting og refusjon av billettprisen, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5, jf 8. Klageren fikk ikke benyttet seg av utreisen. Ettersom han kjøpte returbilletten separat, har han bare rett til refusjon av billettprisen for den utgående reisen. Dette beløpet ser han allerede ut til å ha fått refundert.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly erstatter klagerens tap med 7 880 kroner.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)