

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00295

Tjenesteytere

Eurowings

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Salzburg til Oslo via Hamburg den 14. desember 2017 kl 15.50 med Eurowings. Flight EW7198 fra Hamburg til Oslo med avgang kl 18.50 ble kansellert.

Klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo til Tromsø kl 21.45 samme kveld på separat billett som følge av kanselleringen.

Klager ble tilbudt ombooking til neste morgen kl 07.30. Da dette tidspunktet ikke passet for klager valgte hun å kjøpe ny billett fra Hamburg til Tromsø via Stockholm med annet selskap med avgang fra Hamburg kl 10.40 i stedet.

Klager pådro seg utgifter til hotell i Hamburg, hun krever denne utgiften på 312,50 euro refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eurowings har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Eurowings kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotellkostnader da hun valgte å avbryte kontrakten med Eurowings, og kjøpe ny billett med annet selskap.

Eurowings ønsker å refundere klagers ubenyttede flybillett fra Hamburg til Oslo, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klagen er forelagt Eurowings ved nemndas e-post av 15. februar 2018 med frist til 29. mars, for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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.

Eurowings har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda hva gjelder kanselleringen eller årsaken til denne. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett standarderstatning. Klager hadde gjennomgående billett fra Salzburg til Oslo, og separat billett videre til Tromsø. Siden avstanden mellom Salzburg og Oslo målt etter storsirkelmetoden er mindre enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 250 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell i Hamburg.

En passasjerers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Eurowings tilbød klager omruting til påfølgende morgen kl 07.30, nemnda anser dette å være innen rimelig tid. Klager valgte å avslå tilbudet og kjøpte i stedet ny billett fra Hamburg til Tromsø med avgang fra Hamburg kl 10.40 med annet selskap. Klager brøt med dette kontrakten med Eurowings, og har da ikke lenger rett til forpleining.

Eurowings har tilbudt å refundere klagers ubenyttede billett fra Hamburg til Oslo, nemnda anbefaler at dette blir gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Eurowings utbetaler standarderstatning med 250 euro til klager.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Wenche Skeisvoll (SAS)