

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (21.08.2017)

Kommentar fra tjenesteyter:

I følge klager velger flyselskapet å ikke følge nemndas anbefaling i saken. Flyselskapet har ikke oppgitt noen årsak

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00627

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en rundreise for to personer Oslo - Teheran - Muscat - Oslo via Dubai med avreise 8. oktober 2016. Han hadde bestilt tilslutningsbilletter med Norwegian fra Bergen til Oslo.

Den 20. juli mottok klager beskjed om at utreisen den 8. oktober var kansellert, og at han var booket om til dagen etter den 9. oktober. Klager ba om å bli booket om til å reise via København den 8. oktober i stedet, da denne avgangen gikk på omtrent samme tidspunkt som opprinnelig reiseplan. Klager fikk beskjed om at dette ville koste 4 152 kroner. Grunnet det høye gebyret avslo klager, og han endte opp med å reise dagen før, den 7. oktober.

Dette medførte utgifter i form av en ekstra natt på hotell i Iran, 100 euro, endring av tilslutningsbilletter fra Bergen, 1 100 kroner. Videre måtte klager og hans reisefølge ta ut en ekstra feriedag og søke nytt visum til Iran.

Klager stiller seg kritisk til at flyselskapet, som ble kåret til verdens beste i 2016, ikke kunne tilby en bedre og mer praktisk omruting.

Klager krever refusjon av utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

EK160 fra Oslo til Dubai den 8. oktober ble kansellert som følge av operasjonelle årsaker, og klager ble booket om til neste dag 9. oktober. Klager kontaktet Emirates den 22. juli og ba om å bli booket om via København. Klagers billett tillater omruting innen samme prisklasse, da det ikke var ledig samme prisklasse via København måtte billetten eventuelt oppgraderes. Klager valgte i stedet å bli ombooket til den 7. oktober kostnadsfritt.

Emirates forstår at dette må ha vært frustrerende for klager, men flyselskapets representanter har i dette tilfellet handlet i tråd med Emirates' prosedyrer og billettens regler og vilkår. Ved kanselleringer grunnet operasjonelle årsaker har passasjerene valget mellom omruting eller å kansellere reisen mot full refusjon. Emirates viser til sine transportvilkår.

Emirates kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5, jf artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet informerte innen fristen. Klageren fikk informasjon om at flygningen 08.10.2016 var kansellert, 20.07.2016. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd.

Ved en kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele flybillettprisen eller omruting under sammenliknbare transportbetingelser samt forpleining, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 8 og 9.

Klageren aksepterte omruting med utreise en dag tidligere enn planlagt. Første etappe av hans og ektefellens rundreise - etappen Oslo-Dubai-Teheran - ble omrutet kostnadsfritt.

Nemnda ser ikke utgiftene til en ekstra natt på hotell i Teheran som dekningsmessig etter forordningen artikkel 9, og viser til at det ikke var tale om overnatting i påvente av omlegging av reisen, jf kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 4.3.1.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Etter nemndas praksis er flyselskap ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer / kanselleringer enten selskapene har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2015-1171.

I denne saken fikk klageren først tilbud om å utsette utreisen med en dag til 09.10.2016 som følge av kanselleringen / ruteendringen. Han ønsket i stedet omruting via København 08.10.2016. Selv om Kommisjonen i veiledningen av 15.06.2016 punkt 4.2 anbefaler at det etter omstendighetene bør gis oppgradering ved omruting "som beste praksis", avslo flyselskapet denne løsningen bare under henvisning til at det ikke var ledige billetter i hans billettklasse via København. Klageren aksepterte da å fremskynde utreisen til 07.10.2016.

På denne bakgrunnen av denne dialogen mener nemnda at den ekstra natten på hotell i Teheran for klageren og ektefellen som han har krevd erstattet med 100 euro, må anses som et påregnelig tap. Beløpet er dokumentert og ser ikke ut til å være bestridt. Nemnda anbefaler at flyselskapet erstatter denne merutgiften.

Ettersom klageren uansett ruteendringen / kanselleringen hadde planlagt noen dagers opphold i Teheran, er det uklart for nemnda hvordan denne endringen førte til økte utgifter til nytt visum i Iran. Utgiften til nytt visum er heller ikke dokumentert.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser videre ikke utgiftene til endring av tilslutningsbillettene Bergen-Oslo som påregnelig tap for Emirates, og viser til at disse billettene var blitt kjøpt separat fra et annet selskap.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener derimot at disse utgiftene utgjør et påregnelig tap som må dekkes av Emirates.

En samlet nemnd finner endelig ikke kravet om erstatning for en ekstra feriedag som dokumentert.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Emirates erstatter klagerens merutgift til hotell med 100 euro.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)