

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-01111

Tjenesteytere

Eurowings

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på tilsammen seks passasjerer skulle reise fra Oslo til Hamburg 14. desember 2017 kl. 12.20 med EW7195. Flyvningen ble kansellert og klager med reisefølge ankom Hamburg først 15. desember kl 10.50.

Klagers representant har fremsatt krav om refusjon av ekstra utgifter til mat pålydende 254 euro, samt standardkompensasjon til 250 euro per passasjer, totalt 1500 euro. Totalt er det fremsatt krav om erstatning pålydende 1 754 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eurowings har ikke imøtekommet nemndas anmodning om tilsvare i denne saken.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger da til grunn at klagers flyvning ble kansellert slik at han ankom Hamburg over 20 timer forsinket.

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 gitt noen redegjørelse eller fremlagt noe dokumentasjon for at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro per person, totalt 1 500 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klageren pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Eurowings refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Eurowings utbetaler tilsammen 1 500 euro til klagerne, samt refunderer dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)