

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av ekstraavgifter grunnet kansellering.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04839

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Santiago de Compostella via Madrid den 15. september 2019. Flyvningene var med Iberia Airlines. IB3497 fra Oslo til Madrid ble kansellert. Klager fikk aldri hjelp til omruting fra Iberia. Det var veldig viktig for klager å komme frem til Santiago de Compostella tidlig neste dag. Grunnet dette prøvde han hardt å finne en måte å få det til på. Klager klarte heldigvis å finne en flyvning neste dag på egenhånd, fra Oslo til Brussel og Brussel til Santiago med Vueling. Klagers booking på hotell i Santiago fra 15. september-16.september ble kansellert, men han måtte fortsatt betale for rommet.

Klager sitt opprinnelige krav fremsatt for nemnda er standarderstatning på 400 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004, samt dekning av kostnaden for ubenyttet hotellrom og nye flybilletter.

Klager har pr. dags dato mottatt standarderstatning på 400 EUR fra Iberia Airlines. Han har i tillegg mottatt refusjon for sin opprinnelige og ubenyttede flybillett. Kostnadene som gjenstår er dekning av ubenyttet hotellrom i Santiago på 1417 NOK, samt kostnaden for nye flybilletter som kostet 5665 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til både Iberia Airlines og Gotogate.

Til nemnda har Iberia Airlines anført at de har utbetalt standarderstatning på 400 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004. Til klager er det anført at de ikke plikter å dekke kostnader til omruting, da de forsøkte å hjelpe klager i henhold til forordningens artikkel 8, men klager gjorde det på egenhånd. Iberia kan heller ikke erstatte kostnader på klagers destinasjon.

Gotogate har anført at de er en agent for flybilletter. De har ingen ansvar for ruteendringer, kanselleringer, forsinkelser eller andre hendelser relatert til gjennomføringen av flyvningen. Gotogate har refundert klagers opprinnelige billett på 1365 NOK.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager har mottatt standarderstatning, og nemnda går derfor ikke nærmere inn på dette.

Ved kansellering har passasjeren også valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf. kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2. Klager ønsket omruting.

Spørsmålet for nemnda er om Iberia Airlines har oppfylt kravet til omruting «snarest mulig» jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a.

Klager har opplyst at han ikke fikk assistanse fra flyselskapet, og måtte ordne ny billett selv. Iberia Airlines har anført at man kontaktet passasjeren og forsøkte å tilby omruting etter artikkel 8. Dette er imidlertid ikke nærmere dokumentert eller spesifisert for nemnda. Nemnda mener derfor at Iberia ikke har sannsynliggjort at selskapet har oppfylt omrutingskravet i EU-forordning 261/2004. Klager har derfor krav på å få erstattet sine utgifter til ny billett, fratrukket allerede refundert billett på kroner 1 365.

Når det gjelder tapt hotell i Santiago, mener nemnda at denne summen skal innberegnes i allerede utbetalt standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12. Etter denne bestemmelsen og lang nemndspraksis skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er kun der annen erstatning overstiger standarderstatningen at det blir en utbetaling til klager. Det er ikke tilfellet her.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Iberia Airlines refunderer klager kroner 4300 for kostnader til omruting.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)