

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (02.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at flyselskapet ikke vil utbetale.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til hotell og mat/
drikke grunnet fremskynding av hjemreise.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-01567

Tjenesteytere

Nouvelair

Kiwi.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Tunis til Oslo via Nice den 20. juli 2022. Reisen var kjøpt via byrået Kiwi.com.

Flyvningen fra Tunis til Nice med NouvelAir ble kansellert. Klager fikk ikke noen skriftlig bekreftelse på kanselleringen og flyselskapet ville ikke si hva grunnen til kanselleringen var. Det er mulig de hadde overbooket flyet. Den eneste muligheten var å bli ombooket til den 18. juli 2022 (to dager tidligere). NouvelAir mente de var snille ved å gjøre dette gratis, da det egentlig ville kostet 4000 NOK. Som en følge av ombookingen til to dager tidligere måtte klager overnatte to dager i Nice, hvor videreforbindelsen skulle gått fra. Dette var veldig belastende for klagers mann som var syk.

Klager har opplyst at de i Tunis hadde privat innlosjering med mulighet til å tilberede mat hjemme i boligen.

Det er fremsatt krav om at NouvelAir dekker klagers utgifter til overnatting i Nice, pluss nødvendige utgifter til mat og drikke. Nice er et populært sted, og det var midt i juli. Klager booket det rimeligste hotellet som var ledig. For mat/drikke har ikke klager alle kvitteringene (kun to for den 20.07 på Monoprix) men det er fremlagt kopi av kontoutskrift med spesifisering av alle varekjøpene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NouvelAir har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Det samme gjelder reisebyrået Kiwi.com.

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. Tjenesteyterne har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer i saken.

Kansellering fra flyselskapet sin kan gi rett på standarderstatning samt forpleining i påvente av omruting, jf. EU-forordning 261/2004. Flyvningen som ble kansellert var fra en lufthavn i en tredjestat (Tunisia) til en lufthavn på en medlemstats territorium (Frankrike), med NouvelAir, som ikke er et EF-luftfartsselskap. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3.

Spørsmålet er om klager har rett på erstatning for sine utgifter på annet rettslig grunnlag.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda er av den oppfatning at bestemmelsen også kan anvendes ved kanselleringer. Det må imidlertid foreligge påregnelig årsakssammenheng mellom kanselleringen og tapet.

Slik nemnda ser det foreligger det påregnelig årsakssammenheng mellom NouvelAir sin kansellering og klagers tap i form av kostnader til hotell og mat i Nice. Hadde det ikke vært for kanselleringen hadde klager og reisefølget bodd og spist på sin private innlosjering i Tunis. NouvelAir har ikke svart nemnda, og har således ikke godtgjort at det og dets folk har tatt alle forholdsregler for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda anbefaler med dette at NouvelAir erstatter klagers dokumenterte kostnader til hotell og mat. I henhold til sakens dokumenter ble klager belastet totalt cirka 6287,8 NOK for hotell. Betalt beløp på bookingbekreftelse er 5452,09 NOK, kupong pålydende 678,96 NOK ble benyttet, og det var en avgift/skatt til hotellet pålydende 156,76 NOK. For mat er det fremlagt dokumentasjon for matkostnader for fire personer i to dager pålydende 3311,8 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at NouvelAir refunderer 6287,8 NOK for hotell og 3311,8 NOK for mat/drikke til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)