

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av ny billett. Fikk ikke tilbud om ombooking.

Dato

06.04.2022

Saksnummer

2021-00826

Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ethiopian Airlines fra Dar es Salaam til Oslo via Stocholm 29. mars 2020, men flyvningen ble kansellert og klager fikk booket om ny avreise til 28. mars. Ved mellomlanding i Stockholm fikk klager beskjed om at videre flyvning til Oslo var kansellert. Klager måtte selv sørge for ny billett med nytt flyselskapet for å komme seg hjem.

Klager krever at flyselskapet refunderer utgiften til ny billett samt betaler standarderstatning 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har til tross for gjentatte purringer ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

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. Ethiopian Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Basert på forordningen art 3.1 mener nemnda at forordningen kommer til anvendelse på flyvningen fra Stockholm til Oslo, selv om flyvningen har samme flightnummer som flyvningen som kom fra Etiopia. Rettighetene etter forordningen gjelder da bare passasjerenes reise fra Stockholm til Oslo, og ikke hele veien fra Etiopia.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Flyselskapet har ikke opplyst til verken klager eller nemnda om årsak til kansellering. Nemnda legger derfor til grunn at klager har rett på standarderstatning 250 euro for kansellering av den planlagte flyvningen mellom Stockholm og Oslo.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager hevder han ikke ble tilbudt omruting, og at han derfor måtte kjøpe seg ny billett. Nemnda legger dette til grunn.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Etter nemndas syn har klager derfor krav på dekning av nye billett til 1694 SEK. Prisen for den opprinnelige reisen med Ethiopian Airlines kan komme til fradrag dersom denne er refundert til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ethiopian Airlines dekker klagers nye billett, med fradrag for eventuelt refundert opprinnelig billett, samt utbetaler standarderstatning med 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)