

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

11.09.2018

### Saksnummer

2018-00304

### Tjenesteytere

Eurowings

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølge (to personer) skulle reise fra Hamburg til Oslo søndag den 17. desember 2017 kl 18.50 med Eurowings flight EW7198. Flyet ble kansellert grunnet dårlig vær, og flyselskapet kunne ikke tilby ny flyvning før etter to dager. Klager valgte derfor å kansellere reisen og bestille ny billett fra Berlin dagen etter kl 09.50 med annet flyselskap. Det var viktig for klager å komme seg hjem til Oslo grunnet arbeid.

Klager stiller seg undrende til hvorfor flyselskapet skylder på vær, da andre flyselskap tok av og landet som normalt både i Hamburg og på Gardermoen den dagen.

Klager pådro seg utgifter til hotell, mat, drivstoff og leiebil mellom Hamburg og Berlin, han viser til fremlagte kvitteringer.

Klager krever refundert nye flybilletter (2 x 304,79 EUR), parkering, drivstoff og leiebil (15 EUR + 30,03 EUR + 189,60 EUR), mat (18,35 EUR), og hotell (1053,95 NOK).

Det vises for øvrig til klagers brev,

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

\* Eurowings har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Da klager valgte å avbryte kontrakten med Eurowings, kan flyselskapet dessverre ikke tilby refusjon av utgifter han pådro seg i etterkant.

Eurowings har refundert klagers ubenyttede billett til billettutsteder Travellink. Klager bes henvende seg til reisebyrået for refusjon.

\* Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

## **Nemnda bemerkar**

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Eurowings ved nemndas e-post av 12. februar 2018 med frist til 26. mars, og påminnelse den 9. april 2018 med frist til 16. april for eventuelle bemerkninger. Klagen er videre forelagt Travellink ved nemndas e-post av 22. mai 2018 med frist til 3. juli. I e-postene opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av selskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om selskapet ikke avgir uttalelse.

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.

Verken Eurowings eller Travellink har avgitt uttalelse til nemnda.

Eurowings har etter dette følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til standardkompensasjon på 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager og hans reisefølge (to personer) skulle reise fra Hamburg til Oslo den 17. desember 2017 kl 18.50. Flyet ble kansellert samme dag, og klager ble tilbudt ombooking to dager senere. Klager valgte å takke nei til tilbudet, og kjøpte ny billett fra Berlin til Gardermoen. I stedet for omruting, valgte klager refusjon. Forordningen gir da ikke rett til erstatning av etterfølgende utgifter til overnatting m.v. i medhold av Artikkel 9.

Nemnda ser det slik at alternativet klager ble tilbudt ikke var omruting snarest mulig. Flyselskapet burde etter nemndas syn ha tilbudt klager omruting med annet flyselskap fra Hamburg eller nærliggende byer.

Forordningen berører ikke en passasjerers rett til ytterligere erstatning, jf artikkel 12 nr 1 første punktum. Erstatning som er gitt i henhold til forordningen trekkes imidlertid fra

erstatning som er gitt på annet grunnlag, jf andre punktum. Klager med reisefølge har et dokumentert tap på: Nye flybilletter (2 x 304,79 EUR), parkering, drivstoff og leiebil (15 EUR + 30,03 EUR + 189,60 EUR), mat (18,35 EUR), og hotell (1053,95 NOK). Dette plikter selskapet etter nemndas syn å erstatte etter Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Nemnda anbefaler at Eurowings utbetaler 250 euro per person, samt dekker mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter. Videre anbefales flyselskapet å refundere klagers dokumenterte utgifter til mat, hotell, parkering, drivstoff og leiebil med fradrag av 500 euro

Eurowings hevder å ha sendt autorisasjon til full refusjon av klagers ubenyttede billetter til Travellink. Nemnda anbefaler Travellink å refundere disse dersom det ikke allerede er gjort.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Eurowings utbetaler 250 euro per person til klager og hans reisefølge (to personer), samt at Eurowings dekker mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett, samt refunderer klagers dokumenterte utgifter med fradrag av 500 euro.

Transportklagenemnda - fly anbefaler videre at Travellink refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)