

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00252

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Samara i Russland via Moskva den 11. november 2017. Dagen før avreise mottok klager melding om ruteendring, som viste ny avgang ett døgn senere.

Aeroflot har akseptert klagers krav, men selskapet vil ikke godta en fullmakt utstedt i Russland og stiller krav om at denne må utstedes i Norge for å utbetale erstatningen.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aeroflot i Russland har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet avgitt en uttalelse på russisk, et uforståelig språk for nemnda.

Aeroflot i Norge har til klagers representant uttalt at de vil utbetale kompensasjon når klager/klagers representant har sendt inn nødvendige fullmakter.

Videre mener Aeroflot i Norge at det er passasjerer selv, ikke billettbestilleren eller den som betaler billetten, som skal motta kompensasjonen. Derfor er det nødvendig med fullmakter fra passasjerer før kompensasjon kan utbetales.

Aeroflot kan ikke utbetale kompensasjon før nødvendige fullmakter foreligger.

Nemnda bemerker

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.

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. Aeroflot har unnlatt å svare nemnda.

Aeroflot i Russland har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet avgitt en uttalelse på russisk, et uforståelig språk for nemnda. Aeroflot i Norge har til klagers representant uttalt at de vil utbetale kompensasjon når klager/klagers representant har sendt inn nødvendige fullmakter.

Det er fremlagt en fullmakt fra klager som nemnda anser tilfredsstillende. Den omfatter også at klager aksepterer at kompensasjonen utbetales til klagers fullmektig som videreformidler erstatningen til klager.

Etter dette anbefaler nemnda at Aeroflot utbetaler til klagers fullmektig 400 Euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot utbetaler til klagers fullmektig 400 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Wenche Skeisvoll (SAS)