

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00206

Tjenesteytere

Air Cairo

Travelgenio

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise t/r Oslo - Sharm El Sheikh. Utreisen var den 23. juli 2017 kl 19.10 med Air Cairos flight SM778. Billettene ble bestilt hos nettreisebyrået Travelgenio.

På Gardermoen ble klager informert om at flyet ikke ville gå før neste morgen kl 06.30. Denne tiden ble senere endret til kl 07.45. Klager og følget ankom endelig bestemmelsessted mer enn tolv timer forsinket.

Klager mistet forhåndsbetalt hotell i Egypt, og de pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til mat i ventetiden, kroner 410.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Cairo har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Travelgenio har i det vesentlige anført:

Flyselskap kan endre sine avgangstider som følge av flere ulike årsaker.

Flyselskapet har i dette tilfellet ikke meldt fra om noen tidendring i Travelgenios bookingsystem.

Travelgenio er kun en formidler av flybilletter, og krav om erstatning bør sendes direkte til flyselskapet.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Air Cairo har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager og reisefølget (til sammen to personer) kom mer enn tolv timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Sharm El Sheikh. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon (C-402/07) og Nelson (C-581/10).

Air Cairo har som nevnt ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 600 euro per person.

Nemnda legger videre til grunn at klageren pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Air Cairo refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Cairo betaler standarderstatning til klager med 600 euro per person, samt refunderer klagers utgifter til mat og drikke, kroner 410.

Nemndas representanter

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