

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekket utgifter grunnet kansellering.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00905

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Madrid den 15. september 2019 med Iberia Airlines' flyvning IB3497. Flyvningen hadde planlagt avgangstid fra Oslo kl. 13.05, med ankomst Madrid kl. 16.45. Flyvningen ble kansellert. Klager fikk voucher for hotell i Oslo, med lovnad om ombooking neste dag. Det var ingen fra Iberia på flyplassen. Den eneste måten å få kontakt på var via telefon. Klager ringte mange ganger og etterspurte omruting, men fikk aldri noe svar til tross for at det var mange ledige alternativer med andre flyselskaper. Klager så at det var andre passasjerer som ble omrutet allerede samme dag. Det var viktig for dem å komme seg hjem, da klagers reisefølge hadde to viktige legeavtaler de neste dagene, og klager et viktig jobbmøte. Det eneste tilbudet klager fikk var å fly via Moskva og ankomme Madrid den 17. september kl. 04.00 på natten. Dette alternativet var ikke gjennomførbart da de ikke hadde nødvendig pass for dette, og klagers reisefølge da ville miste legeavtalen den 16. september. En konsekvens av dette ville være at timeavtalen måtte endres til noen måneder senere. Klager kjøpte nye flybilletter på egen hånd for å komme seg hjem

Basert på ovenstående hendelsesforløp er det fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av følgende ekstrakostnader: nye flybilletter (731 euro), utgifter til lunsj (17,55 euro), taxi på grunn av sen ankomst i Madrid (30 euro). Klager krever i tillegg refusjon av opprinnelig flybillett og bagasje betalt for denne flyvningen (116,32 euro (klager fikk rabatt på 14,66 euro grunnet delvis betaling med poeng) + 25 euro)). Klager har mottatt 300 euro gjennom sitt forsikringsselskap.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter å ha gjennomgått saken vil Iberia Airlines utbetale standarderstatning på 400 euro per person for kanselleringen. Klager vil også få refundert de opprinnelige flybillettene med Iberia og kostnad til mat (17,55 euro).

Når det gjelder de andre kostnadene, ventet ikke klager på å bli omrutet. Iberia Airlines kan derfor ikke imøtekomme forespørselen om refusjon av disse kostnadene. Taxi kan ikke refunderes, da tjenester etter ankomst på endelig destinasjon ikke er inkludert i kontrakten mellom flyselskapet og passasjerer.

Iberia Airlines må også informere om at de har mottatt en klage fra et selskap som representerer klager. De har fremlagt fullmakt på dette. Da Iberia Airlines kontaktet klager ble det etterspurt fullmakt for å kompensere klager direkte, men nå må Iberia Airlines svare klagers representant og informere om denne saken. Iberia Airlines har nå utbetalt 817,50 euro til klagers representant.

Nemnda bemerket

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Iberia Airlines har allerede erkjent at klager er berettiget standarderstatning på 400 euro per passasjer. Dette er utbetalt til klagers representant, som har fremlagt fullmakt på klagers vegne.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5. punkt 1 bokstav b) jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a) skal klager ved kansellering tilbys forpleining i form av mat og drikke i ventetiden. Forpleiningen som tilbys, skal stå i rimelig forhold til ventetiden. Det skal også besørges hotellinnkvartering i tilfeller der overnatting er nødvendig, jf. artikkel 9 bokstav b. I dette tilfellet fikk klager voucher for overnatting i Oslo. Klager har videre fremlagt kvittering på lunsjkostnad ved mellomlanding i Frankfurt den 16. september. Iberia Airlines har godkjent å dekke dette, og beløpet er også i dette tilfellet utbetalt til klagers representant.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybilletter med et annet flyselskap på 731 euro, fordi omrutingstilbudet ikke oppfylte kravet om omruting «snarest mulig» jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a). Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf. kommisjonens veiledning av 15. juni 2016 punkt 4.2.

Klager har opplyst at de ikke ble gitt tilstrekkelig assistanse av flyselskapet. Klager anfører at de ikke fikk noe svar per telefon, mens andre passasjerer ble omrutet allerede samme dag. Klager har opplyst at det eneste tilbudet som ble gitt, ville ført til ankomst om natten den 17. september. Klager og hans reisefølge ville da gå glipp av viktige avtaler. I tillegg var ikke tilbudet praktisk gjennomførbart, da klager ikke hadde de nødvendige reisedokumenter for å mellomlande i Moskva.

Nemnda mener at Iberia Airlines' omrutingstilbud i dette tilfellet ikke var tilstrekkelig i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Flyselskapet har ikke gitt tilstrekkelige opplysninger om hvilke konkrete omrutingstilbud som ble gitt til klager.

Nemnda anbefaler at Iberia Airlines dekker klagers utgifter til nye flybilletter med 731 euro, fratrasket eventuelt allerede utbetalt refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia Airlines dekker klagers utgifter til nye flybilletter, fratrasket eventuelt allerede refundert beløp.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)