

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at SriLankan Airlines ikke følger nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av ruteendring.

Dato

31.03.2023

Saksnummer

2022-01698

Tjenesteytere

SriLankan Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes tre barn skulle reise den 27. juli 2022 med SriLankan Airlines fra Colombo til Paris, og videre til Oslo. Reisen ble bestilt gjennom Kilroy. Klager mottok melding fra flyselskapet den 25. juli om en ruteendring, og hvor de ba klager kontakte sitt reisebyrå snarest mulig. Klager forsøkte å få kontakt med Kilroy, men da kontoret var stengt, ringte klager selv til flyselskapet. Klager ble booket om av flyselskapet, og ny avreise ble den 3. august 2022. Klagers visum var da utgått på dato, og klager måtte betale 416.68 USD for å få forlenget gyldighet.

Klager krever å få refundert sine utgifter til nytt visum.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SriLankan Airlines har tilbudt å refundere CAD416,68 i form av EMD (Electronic Diverse Document).

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.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med flight UL563 fra Colombo til Paris ble kansellert.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Eventuelle krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi hendelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat (Sri Lanka) med det ikke-europeiske flyselskapet SriLankan Airlines.

Klager krever refusjon av utgifter til nytt visum med 416.68 USD, da visumet utløp som en følge av ruteendringen.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

SriLankan Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av kanselleringen.

Nemnda anbefaler etter dette at SriLankan Airlines refunderer klagers utgifter til nytt visum med 416.68 USD.

Klager har i tillegg fremmet krav om dekning av kostnader til bosted, mat og telefonutgifter med USD 2000. Hun er forspurt om dokumentasjon for kravene, men har ikke kunnet fremlegge dette og har opplyst at betaling har skjedd kontant. Nemnda finner ikke å kunne ta kravet til følge på grunn av manglende dokumentasjon.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SriLankan Airlines utbetaler 416.68 USD til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Lydia Johansson (SAS)