

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter grunnet kansellering.

### Dato

12.05.2020

### Saksnummer

2019-04668

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Perveza den 23. september 2019 med Thomas Cook Scandinavias flyvning DK1036. Billettene var kjøpt gjennom Ving Norge AS. Da de ankom innsjekk på Oslo Lufthavn var flyet kansellert. Det ble ikke informert om årsak.

Klager med reisefølge søkte hjelp både i skranke og terminal. Det var ingen som kunne hjelpe dem, og ingen medarbeider fra Ving på stedet. Klager fant selv via nettkilder billigste alternative reisevei til Prevaza via Athen og bruk av leiebil. De kjøpte samme klasse ombord, men uten mat. De ankom deretter reisemålet ca 12 timer etter tidsplanen, noe som medførte at de mistet 1 dag av reisen ved utreise. Hjemreisen ble tilsvarende lang og medførte at de måtte bruke én ekstra overnatting og løse ny billett til korresponderende fly hjem.

Ving aktet eller evnet ikke til å bistå med å finne alternativ reisevei, noe klager selv ble overlatt til å gjøre. Klager ber om at Ving dekker klagers merutgifter på 26 291 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har ikke avgitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

Til klager har Ving skrevet at de forstår det var kjedelig opplevelse å få planlagt ferie innstilt på kort varsel. Klagers bestilling ble berørt av konkursen hos Vings eier, Thomas Cook Groups Plc i England den 23. september. I situasjonen som fulgte oppstod operasjonelle utfordringer for Thomas Cook Airlines Scandinavia med hensyn til lisenser og avtaler, og som gjorde at flyene umiddelbart ble satt på bakken. Ving beklager uklarhetene som oppstod og eventuell ventetid på avklarende informasjon.

Ving viser til pkt. 8.2, 5.e i reisevilkårene. Der fremgår det at arrangørens erstatningsplikt for tap faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldtes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter, som denne situasjon var for Ving. Ving kan basert på dette ikke ta ansvar for prisdifferansen mellom bestilt tur hos Ving og reise bestilt av annen operatør.

Ving har refundert hele den opprinnelige reisens pris.

### **Nemnda bemerker**

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Perveza den 23. september 2019. Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået VING AS, mens flyvningen skulle utføres av Thomas Cook Scandinavia, DK1036. Da reisefølget ankom innsjekk på Oslo Lufthavn var flyvningen kansellert.

Ving har ikke avgitt tilsvaret til Transportklagenemnda. Nemndas avgjørelse treffes dermed på bakgrunn av de opplysninger som foreligger.

Thomas Cook Airlines Scandinavia ble slått konkurs 30. oktober 2019. Klager har rettet sitt erstatningskrav mot VING AS, og har mottatt tilbakebetaling av de opprinnelige flybillettene av VING. Klager krever standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, og at VING dekker klagers merutgifter på 26 291 NOK.

Til klager har VING skrevet at klagers bestilling ble berørt av konkursen hos VINGs eier, Thomas Cook Groups Plc i England den 23. september. I situasjonen som fulgte oppstod operasjonelle utfordringer for Thomas Cook Airlines Scandinavia med hensyn til lisenser og avtaler, noe som gjorde at flyene umiddelbart ble satt på bakken.

Ving viser til pkt. 8.2, 5.e i reisevilkårene der det fremgår at arrangørens erstatningsplikt for tap faller bort dersom arrangøren kan godtgjøre at mangelen skyldtes uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Dette vilkåret gjelder pakkereiser. Klagers bestilling var ingen pakkereise, og vilkåret kommer følgelig ikke til anvendelse i denne saken.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Det er også etter luftfartsloven fraktføreren som i utgangspunktet er ansvarlig for tap for passasjerene i forbindelse med forsinkelse/kansellering. Klager har ikke rettet sitt krav mot flyselskapet eller dets konkursbo, men mot reisebyrået VING. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning etter EU-forordningen.

Når det gjelder det øvrige kravet mot VING er grunnlaget at reisebyrået ga utilstrekkelig og villedende informasjon på sine hjemmesider. VING beroliget passasjerene med at det ikke var noen grunn til bekymring for bestilte reiser, uansett om det skulle bli en konkurs i morselskapet Thomas Cook slik det gikk rykter om. VING skrev i tillegg at det heller ikke var noen fare om en ønsket å bestille reiser med Ving uansett utfall. Klager stolte

på denne informasjonen og tok derfor ingen forhåndsregler. VING hadde heller ingen alternativ plan for rammede flypassasjerer på tross av ryktene. Dette medførte at klager med reisefølge led tap.

Nemnda bygger som nevnt ovenfor på klagers informasjon og fremstilling da VING AS har unnlatt å svare nemnda.

Etter nemndas oppfatning må VING AS anses å ha villedet klager gjennom sin feilaktige fremstilling av situasjonen og konsekvensene ved en eventuell konkurs i morselskapet. Det forelå heller ingen alternativ løsning fra VINGs side. Klager hadde med korrekt informasjon hatt mulighet til å områ seg og innrette seg på en annen måte og derigjennom begrenset eller helt unngått å lide tap.

På denne bakgrunn er nemnda kommet til at VING AS plikter å erstatte klager for det lidte tapet.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold og at VING AS bør betale NOK 26 291 til klager.

På grunn av Corona-krisen har saken vært behandlet av bare ett forbrukermedlem i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at VING AS betaler til klager NOK 26 291.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)