

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

13.03.2023

### Saksnummer

2022-02127

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Berlin via Oslo den 26. august 2022 med Flyr.

I midten av august oppdaget klager at flyvningen fra Tromsø til Oslo ikke stod oppført på Flyrs nettside. Klager antok at flyvningen bare var fullbooket, men hun kjøpte på egen risiko likevel ny billett med Norwegian fra Tromsø til Berlin. Pris kroner 2 451.

Den 25. august mottok klager en e-post fra Flyr om at flyvningen fra Tromsø skulle gå som normalt. men da hun ankom flyplassen den 26. august viste det seg at flyvningen fra Tromsø til Oslo var kansellert.

Klager ble senere informert om at hun skulle ha mottatt en e-post med informasjon om ruteendringen den 13. juli, men klager kan ikke se å ha mottatt denne e-posten.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av flybilletten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er ingen tvil om at FS401 fra Tromsø til Oslo den 26 august 2022 ble innstilt. Dette ble klager varslet om per e-post den 13. juli. Klager skriver også i sin korrespondanse med Transportklagenemnda at hun hadde observert innstillingen den 13. juli på nettsiden.

Klager fikk i sin e-post noen ulike alternativer, men tok ikke kontakt for å finne løsninger. Klager kjøpte etter hvert en billett fra Tromsø til Oslo med Norwegian, og rakk sånn sett sin videre forbindelse til Berlin med Flyr. Billetten med Norwegian har Flyr dekket fullt ut.

Ruteendringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da klager ble informert mer enn 14 dager før avreise.

Rett til refusjon eller omruting definert i artikkel 8, er også ivaretatt ettersom Flyr har dekket ny billett fra Tromsø til Oslo med Norwegian. Klager ber i sin klage til Transportklagenemnda om full refusjon, men man kan ikke kreve begge deler, og omruting er allerede gjort på klagers forespørsel.

Flyr står fast på at klager ikke har kommet frem mer enn 3 timer forsinket til endelig bestemmelsessted. Klager er varslet mer enn 14 dager før avreise, og kravet til omruting er ivaretatt. Flyr kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

Flyr har fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt en e-post til klager den 13. juli med informasjon om ruteendringen. Nemnda mener Flyr har i tilstrekkelig grad dokumentert at klager ble informert om ruteendringen den 13. juli, altså mer enn 14 dager før avreise. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting.

Klager valgte å kansellere reisen med Flyr, og kjøpe ny billett med annet selskap. Nemnda har oppfattet det slik at Flyr har refundert klagers utgifter til ny flybillett med Norwegian fra Tromsø til Berlin via Oslo.

Så vidt nemnda ser det, hadde klager en gjennomgående flybillett med Flyr. Dersom verdien av klagers opprinnelige flybillett med Flyr fra Tromsø til Berlin via Oslo er lavere enn prisen klager betalte for den nye flybilletten med Norwegian, anbefaler nemnda at Flyr betaler mellomlegget til klager.

Nemnda mener at klager har rett på refusjon av sine utgifter til ny billett til Berlin via Oslo med kr 2 451, og i den grad Flyr ikke allerede har refundert dette, så anbefaler nemnda at dette gjøres.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Flyr refunderer klagers tilleggsutgifter for hele strekningen fra Tromsø til Berlin via Oslo. Allerede utbetalt beløp kommer til fradrag.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)