

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjoner for utgifter til transport, måltider og overnatting, samt standarderstatning i henholdt til EU-forordningen 261/2004.

### Dato

26.06.2016

### Saksnummer

1007/15F

### Tjenesteyter

Danish Air Transport

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Stord til Oslo 3. juli 2015 kl. 16:30 med DX47 og retur fra Oslo til Stord 19. juli kl. 21:00 med DX50. Klager ble oppringt fra Danish Air Transport om at det var en endring på tidspunktet på utreisen. Den ble nå kl. 14:00. Dette ble også sendt i en epost til klager.

Da klager og følge ankom flyplassen 19. juli, var DX50 kansellert. Danish Air Transport booket klager om til første fly dager etter. Klager fikk beskjed om å ta inn på hotell og ta vare på kvitteringene.

Klager krever NOK 2240 for utlegg de har hatt og EUR1000 i erstatning iht. EU-forordningen 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Danish Air Transport har i det vesentlige anført:

Danish Air Transport mener at de har gitt korrekt informasjon i telefonsamtale den 22. mai om at DX48 19. juli var kansellert. Samme beskjed er gitt til samtlige passasjerer. Klagerne er de eneste på DX48 som har møtt opp til den avlyste avgang.

Danish Air Transport har refundert klagers utgifter til buss, hotell og måltider med NOK 2 240.

Danish Air Transport kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Dersom klager gis rett til standarderstatning bør den utbetalte erstatning for klagers utgifter komme til fradrag

Det vises for øvrig til Danish Air Transport eposter.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers returflygning fra Oslo til Stord 19. juli 2015 ble kansellert.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Flyselskapet har bevisbyrden for at informasjonen er blitt gitt.

Det står påstand mot påstand om klager ble informert om kanselleringen. DAT anfører at samtlige passasjerer ble informert om avlysningen av DX48. Informasjonen skal ha blitt gitt muntlig, og det fremgår loggen at også klager ble informert. DAT sendte ikke ut noen skriftlig informasjon. Klager bestrider å ha blitt informert om kanselleringen.

Det er uklart for nemnda hvorfor DAT opplyser at det var DX48 som ble kansellert. Det fremgår av klagers reisebekreftelse at klagers returflygning var DX50.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klager ikke ble informert om kanselleringen. Nemnda viser til at klager møtte frem på flyplassen. Det ville han ikke ha gjort om han hadde vært informert om at flygningen var kansellert. Nemnda viser videre til at informasjonen ikke ble gitt skriftlig. Kundebehandleren i DAT skulle gi samme informasjon til mange passasjerer, og nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått misforståelser og/eller unøyaktigheter.

Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro per passasjer. Nemnda anbefaler at DAT utbetaler standarderstatning.

Klager ble omrutet. DAT pliktet å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De pliktet videre å tilby hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig, samt transport mellom hotell og flyplassen. Nemnda viser til forordningen artikkel 5, jf. artikkel 9. DAT har erstattet klagers utgifter til hotell mv.

DAT har anført at refunderte utgifter må komme til fradrag i standarderstatningen. Det kan etter nemndas vurdering ikke føre frem. I henhold til forordningen kommer selskapets plikt til å betale mat og hotell mv. etter forordningen i tillegg til standarderstatning. Dette i motsetning til eventuell erstatning av andre utgifter på annet grunnlag enn forordningen, jf. forordningen artikkel 12.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Danish Air Transport utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*