

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-00423

### Tjenesteytere

Eurowings

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo til Hamburg den 14. desember 2017 kl. 12:20 med EW7195. Flyvningen ble kansellert og klager ble booket om til samme dag kl 20.50, også denne avgangen ble kansellert. Grunnet dette ønsket ikke klager å gjennomføre reisen da de ble forhindret i å gjennomføre sitt program i Hamburg.

Klager krever å få refundert billettene tur-retur Oslo Hamburg - kr. 3895 og standardkompensasjon på tilsammen 1000 euro (to flyvninger, to personer) i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av matutgifter på kr 731, og erstatning for en akevittflaske som ble konfiskert ved gate på den andre kansellerte flyvningen, kr 159.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eurowings har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

I dette spesielle tilfellet var det ikke mulig å operere flyet som planlagt på grunn av de rådende værforholdene i Oslo. Alle klagers reiser ble kansellert på grunn av snø og is. Dette er omstendigheter som er utenfor selskapets kontroll.

Eurowings har tilbudt å betale for mat og drikke på flyplassen mot kvittering.

Eurowings kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klagers flyvning fra Oslo til Hamburg den 14. desember ble kansellert. Han og reisefølget ble booket om til ny flyvning samme dag, også denne avgangen ble kansellert. Klager valgte å avbryte reisen.

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

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Eurowings har opplyst til klager at begge kanselleringene ble forårsaket av dårlige værforhold i Oslo. Uttalelsen er ikke dokumentert. Slik nemnda ser det har ikke flyselskapet Eurowings godtgjort at kanselleringene ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise. Nemnda påpeker at EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen av 15. juni 2016 åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvningen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes."

De to kanselleringene gir da klager rett til standarderstatning på 250 euro per person for hver av hendelsene, totalt 1 000 euro for to personer.

Klager krever videre refusjon av en akevittflaske som ble konfiskert ved gate. Nemnda kan ikke se at Eurowings er å laste for dette.

Eurowings har tilbudt klager å refundere hans utgifter i ventetiden. Nemnda anbefaler at dette blir gjort mot kvitteringer.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Eurowings utbetaler standarderstatning til klager med 500 euro per person. Videre anbefales det at Eurowings refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, samt refunderer de ubenyttede billettene dersom dette ikke er gjort.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)