

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med kansellering. Forpleining.

Dato

31.05.2024

Saksnummer

2023-02663

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager, 4 passasjerer, skulle reise fra Oslo til Granada, via Madrid, med Iberia Airlines den 31. mars 2023.

Klager fikk den 9. mars 2023 beskjed om kansellering på flyvningen fra Madrid til Granada. Klager tok kontakt med Iberia Airlines på telefon den samme dagen og ble omrutet. Selskapet har ikke på noe tidspunkt gitt informasjon om omruting eller gitt tilbud om mat, overnatting eller transport.

Klagers opprinnelige reiserute var:

IB3497 31MAR Oslo (13:15) – Madrid (17:05)

IB8936 31MAR Madrid (19:40) – Granada (20:50).

Etter omruting hadde klager følgende reiserute:

IB3497 31MAR Oslo (13:15) – Madrid (17:05)

IB8930 01APR Madrid (07:40) – Granada (08:50)

Som følge av kanselleringen måtte klager bestille hotell i Madrid fra 31. mars til 1. april. Klager har fremlagt kvittering på 245,02 EUR.

Klager har også fremlagt kvittering på taxi og buss i Madrid tilsvarende 46,10 EUR.

Klager har ikke fremlagt kvitteringer på utgifter til mat i forbindelse med kanselleringen, men krever dette dekket etter alminnelige satser i samsvar med forholdsmessighetsprinsippet.

Klagers kommentar til tilsvaret:

Klager kan ikke se at retten til forpleining etter artikkel 9 opphører når innstillingen skjer i forkant av den planlagte reisedatoen, jf. ordlyden i artikkel 5 og 9. Alternativet, krav om refusjon av billetter, var heller ikke tilgjengelig for hele reisen, kun for den delen av reisen mellom Madrid og Granada.

Selskapets anførsel hviler på en tilfeldig og forvrengt lesning av EU-kommisjonens egne fortolkende veiledning vedrørende begrepet «rett til forpleining». Det foreligger ikke noe rettspraksis fra EU-domstolen om rekkevidden av denne retten i tilfelle innstillingen av en del av flyreisen skjer i en periode i forkant av reisen. Faktum i saken er at flyselskapet ikke tilbydde refusjon av hele reisen, kun den delen av reisen som selskapet innstilte. Det fantes heller ingen avganger fra Madrid til Granada den samme dagen, og flyselskapet tilbød heller ikke omruting med et annet flyselskap. Den første avgangen var dagen etterpå.

Hadde flyselskapet fått sin vilje i at retten til forpleining ikke gjelder ved omruting til en senere dag hadde ordlyden i artikkel 5 mistet alt sitt innhold og intensjon, og medført en helt urimelig konsekvens for passasjerer som må selv bekoste oppholde i en tilfeldig by for mellomlanding.

Klager anfører at saken reiser spørsmål om tolkning av forordningen som skaper tvil og ber flyklagenemnda om å vurdere å forelegge spørsmålet til EFTA-domstolen.

Klager krever erstattet utgifter til hotell på 245,02 EUR, erstattet utgifter til transport på 46,10 EUR og dekning av matutgifter etter alminnelige satser i samsvar med forholdsmessighetsprinsippet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder flyvning IB8936 den 31. mars 2023.

Ifølge våre logger ble endringen informert om den 9. mars 2023, noe som er mer en 14 dager i forveien, og klager har ikke krav på kompensasjon. Videre, og som indikert av passasjerer, kontaktet han oss den 9. mars og ba om omruting til IB8930 den 1. april 2023. Da passasjerer valgte dette alternativet, har han ikke lenger krav på forpleining fra dette tidspunktet.

Iberia Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet eller det blir informert om kanselleringen mer enn 14 dager i forveien, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Klager ble den 9. mars 2023 informert om at flyvningen fra Madrid til Granada den 31. mars 2023 var kansellert. Klager ble altså informert om kanselleringen mer enn 14 dager i forveien, og har ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8 i EU-forordning 261/2004.

Klager har skrevet til nemnda at han kontaktet Iberia Airlines for å få en omruting, og at han godtok en omruting til flyvning IB8930 den 1. april 2023. Klager har dermed ikke hatt utgifter til egen omruting. Klager har fløyet på flyvningen fra Oslo til Madrid og fra Madrid til Granada. Klager skal ikke reise gratis, og nemnda mener at det ikke er grunnlag for refusjon av billettprisen.

Ved en kansellering skal passasjerene få tilbud om forpleining i ventetiden, jf. forordningens artikkel 9. Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass og hotell, kunne få utgifter til dette dekket. Klagers rett på dekning av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendig, passende og rimelig» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Klager ble omrutet slik at hun hadde utgifter forbundet med overnatting i Madrid, for flyvning til den endelige destinasjonen dagen etter. Nemnda mener at klager har rett på å få dekket sine kostnader til slik overnatting basert på forpleiningsansvaret, jf forordningen art 8 bokstav b.

Klager har hatt følgende utgifter
46,10 euro i transport til og fra hotell
245,02 euro til hotell

Klager har ikke fremlagt kvitteringer for utgifter til mat og drikke. Klager har krav på å få dekket rimelige utgifter til forpleining mot dokumentasjon, f eks i form av kvitteringer eller bankutskrift.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet betaler 291,12 euro og eventuelle ytterligere forpleiningsutgifter mot dokumentasjon.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)