

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

22.09.2017

### Saksnummer

2016-00603

### Tjenesteytere

Germanwings

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren og hennes reisefølge skulle reise fra Budapest til Oslo via Hamburg den 31. juli kl 14.45 med Germanwings. Samme morgen kl 09.05 fikk de beskjed om at flyet var kansellert. I ettertid har klageren fått informasjon fra flyselskapet om at kanselleringen skyldtes sykdom blant crewet.

Klageren og følget måtte ta inn på hotell og ordne nye billetter hjem selv. De fikk plass via Helsinki med overnatting underveis. De ankom Oslo 2 døgn senere enn opprinnelig reiserute.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av utgiftene til nye flybilletter med kroner 24 876, hotell med kroner 3 059, og mat i ventetiden.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Germanwings har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet sendt et automatisk svar på at de har mottatt hennes henvendelse.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet Germanwings har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer derfor vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klageren og reisefølget (til sammen 5 personer) fikk informasjon om at flygningen deres med Germanwings fra Budapest 31.07.2016 kl 14.45 var kansellert, bare timer før avgang.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Germanwings har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda og kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klageren og følget har således rett til standarderstatning. Siden avstanden mellom Budapest og Oslo målt etter storsirkelmetoden er mindre enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brussels Airlines (C-559/16) og gcmap.com / gc.kls2.com, utgjør erstatningen 400 euro per person .

Germanwings pliktet i den foreliggende situasjon å gi klageren og følget valget mellom refusjon eller omruting etter forordningen artikkel 8, samt forpleining etter artikkel 9.

Germanwings har heller ikke opplyst hva selskapet gjorde for å oppfylle disse pliktene. Nemnda legger da klagerens fremstilling om at hun ble overlatt til å ordne omruting og forpleining selv, til grunn, og mener at Germanwings plikter å refundere disse utgiftene så langt de er dokumentert, det vil si med 27 935 kroner.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Germanwings betaler standarderstatning til klageren med 400 euro person og refunderer utgifter til omruting og forpleining med 27 935 kroner.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)