

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ny billett grunnet kansellering.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2018-01233

Tjenesteytere

FlyViking AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stokmarknes til Tromsø 5. november 2017 kl. 20:20 med VF307. Denne flyvningen ble kansellert og FlyViking skulle ta kontakt i løpet av kvelden med en løsning. Klager var på vei til flyplassen da det ble gitt beskjed om kansellering. Klager måtte å booke ny billett hos Widerøe og da fra Andenes til Tromsø med avreise den 6. november kl. 09:25. Etter hvert fikk klager en sms fra selskapet om at det ble satt opp et nytt fly kl. 23:35. Da hadde klager ingen mulighet til å komme seg til Stokmarknes. Det går ikke buss så sent om kvelden på den strekningen.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 samt NOK 499 for mellomlegg hos Widerøe og den kansellerte billetten på NOK 258.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FlyViking har ikke avgitt uttalelse til nemnda, men til klager har selskapet i det vesentlige anført:

FlyViking har en plikt å finne alternativ reiserute, men ikke refusjon av billett.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt FlyViking ved nemndas e-post av 11. mai 2018 med frist til 22. juni for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger

til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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 artiklene 5 og 7.

FlyViking har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til standardkompensasjon på 250 euro.

Ved kansellering har passasjeren rett til omruting eller full refusjon. Klager valgte å avbryte reisen med FlyViking og kjøpte ny billett med annet selskap. Klager har rett til full refusjon av ubenyttet billett, og det har klager mottatt.

Klager krever også refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett. Disse utgiftene er ikke dekningsmessige etter forordningen ettersom klager valgte å avbryte reisen med FlyViking.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at FlyViking utbetaler standarderstatning med 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)