

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02170

Tjenesteytere

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fem personer) skulle reise fra Trondheim til Roma via Amsterdam t/r den 25. juni - 8. juli 2018.

Grunnet en feil i billettsystemet til Alitalia hadde klagers billetter blitt kansellert, uten at han hadde blitt informert om dette på forhånd. Alitalia klarte ikke å finne et reisealternativ og fikk derfor tilbud om full refusjon av billettene (kroner 6 250), og beskjed om å ordne nye billetter selv. Klager har i ettertid fått tilbud om standarderstatning på 400 euro per person for kanselleringen.

De nye billettene kostet kroner 22 818, men gikk fra Oslo, 26. juni - 9. juli. Grunnet sommerferien var det ikke billetter å oppdrive fra Værnes. Familien måtte derfor kjøre fra Trondheim til Oslo. Klager har pådratt seg følgende utgifter som følge av kanselleringen som han krever refundert:

- Nye flybilletter NOK 22 818
- Transport til/fra Oslo samt parkering NOK 4 473 (NOK 3.423 for kjøregodtgjørelse og 1 050 for parkering)
- En ekstra natt på hotell 8. - 9. juli i Roma NOK 1 191
- Endring av leiebilavtale i Roma NOK 640
- Unødvendig transport til/fra Værnes, parkering Værnes, tapt arbeidsdag NOK 4 000

Totalt NOK 33 122 med fratrekk av refusjon av opprinnelige billetter NOK 6 250.

Det vises for øvrig til klagers brev samt fremlagt dokumentasjon på utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Alitalia beklager hendelsen og har refundert klagers ubenyttede billetter. Flyselskapet ønsker også å tilby hver passasjer 400 euro.

Alitalia er i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke forpliktet til å utbetale erstatning for forhåndsbetalte arrangementer.

Alitalia har videre tilbudt klager et reisegavekort på 480 euro per person, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge (tilsammen fem personer) skulle reise fra Trondheim til Roma via Amsterdam t/r den 25. juni - 8. juli 2018.

Grunnet en feil i billettsystemet til Alitalia var klagers billetter blitt kansellert, uten at han hadde blitt informert om dette på forhånd. Alitalia klarte ikke å finne et reisealternativ, og klager fikk derfor tilbud om full refusjon av billettene (kroner 6 250), og beskjed om å ordne nye billetter selv. Klager har i ettertid fått tilbud om standarderstatning på 400 euro per person for kanselleringen, tilsammen 2000 euro.

De nye billettene kostet kroner 22 818, men gikk fra Oslo, 26. juni - 9. juli. Grunnet sommerferien var det ikke billetter å oppdrive fra Værnes. Familien måtte derfor kjøre fra Trondheim til Oslo. Klager hevder å ha pådratt seg følgende utgifter som følge av kanselleringen. Han krever disse refundert:

- Nye flybilletter NOK 22 818
- Transport til/fra Oslo samt parkering NOK 4 473 (NOK 3 423 for kjøregodtgjørelse og 1 050 for parkering)
- En ekstra natt på hotell 8. - 9. juli i Roma NOK 1 191
- Endring av leiebilavtale i Roma NOK 640
- Unødvendig transport til/fra Værnes, parkering Værnes.
- Tapt arbeidsdag NOK 4 000

Totalt NOK 33 122 med fradrag for refusjon av opprinnelige billetter NOK 6 250, tilsammen NOK 26 872.

Bil- og parkeringsutgifter på Værnes ville påløpt om reisen var blitt gjennomført som planlagt. Disse er dermed ikke dekningsmessige.

Klager har også krevet dekket tapt arbeidsfortjeneste. Det er ikke fremlagt dokumentasjon for at klager vil bli/er trukket i lønn og følgelig har hatt tapt arbeidsfortjeneste, bare for hva lønnen netto pr dag er. Dette er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig bevis for lidt tap.

Klagerne har etter dette rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004 artikkel 4 jf artikkel 7 med 400 euro per person.

Alitalia pliktet i henhold til forordningen å tilby klagerne omruting i medhold av artikkel 8. Det gjorde ikke selskapet. Tvert imot ba de klager om å ordne billetter selv. Klager ble som følge av at de selv måtte sørge for å skaffe seg en alternativ reiserute for å komme til bestemmelsesstedet i tide, påført utgifter til nye billetter, kjøring til og parkering i Oslo, endring av leiebilavtale, samt hotell i Roma på tilsammen NOK 22 872. Disse utgiftene plikter Alitalia å dekke i henhold til artikkel 8 og artikkel 9 . Ytelsene kommer i tillegg til standarderstatningen og skal i henhold til nemndspraksis ikke samordnes i medhold av artikkel 12 nr 1, 2. punktum.

Nemnda anbefaler at Alitalia betaler til klager NOK 22 872 og i tillegg standarderstatning med 400 euro per person, tilsammen 2000 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Alitalia betaler til klager NOK 22 872 og i tillegg standarderstatning med 400 euro per person, tilsammen 2000 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)