

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03664

Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Szczecin via Warszawa den 27. juni 2019 kl 10.45 med ankomst kl 14.30. Pris for to personer kroner 3 006. Flight LO482 fra Oslo til Warszawa ble kansellert. Klager fikk ikke hjelp til ombooking, og måtte kjøpe nye billetter til Berlin med annet selskap, kroner 8 900.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LO482 ble dessverre kansellert. LOT Polish Airlines ønsker å utbetale standarderstatning til klager, og til klagers medreisende mot hans autorisasjon og personalia.

Klager trakk seg fra kontrakten med LOT Polish Airlines, og flybillettene ble derfor refundert i sin helhet. LOT Polish Airlines kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til nye billetter.

Nemnda bemerker

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.

Flyselskapet LOT Polish Airlines har verken forklart eller dokumentert årsaken til kanselleringen, og har tilbudt klager med reisefølge standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler at standarderstatningen utbetales.

Klager krever i tillegg refusjon av nye billetter med annet selskap.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager har anført samt dokumentert at hun mottok skriftlig informasjon fra LOT Polish Airlines om at LO482 var kansellert, og at passasjerene kunne ringe et telefonnummer for ombooking. Klager anfører at ingen svarte da hun ringte nummeret. LOT Polish Airlines har ikke kommentert dette, nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn. Klager skal imidlertid ikke reise gratis.

Standarderstatning er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Klagers nye billetter kostet kroner 8 900. Nemnda anbefaler at LOT Polish Airlines refunderer klagers utgifter til nye billetter (kroner 8 900) med fratrekk av opprinnelige billetter (kroner 3 006) samt standarderstatningen (tilsammen 500 euro).

Saken er behandlet av en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at LOT Polish Airlines utbetaler standarderstatning 250 euro per person, samt refunderer utgifter til nye billetter med fratrekk av standarderstatning og opprinnelige billetter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)