

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03722

Tjenesteytere

Eurowings

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) hadde bestilt en reise t/r Oslo - Hamburg med Eurowings for reise 31. august - 2. september 2018, pris kroner 3 048. Den 13. og 14. juni fikk klager meldinger fra flyselskapet om at først returreisen og deretter utreisen var kansellert.

Flyselskapet kunne ikke tilby alternative ruter, men i brev til klager skriver flyselskapet at det vil refundere ekstraavgifter klager pådrar seg ved å kjøpe nye billetter på egenhånd:

"Unfortunately as we cannot offer you any alternative flight on this date we kindly ask you to book an equivalent replacement flight independently. Of course we will bear any potential additional costs within the scope provided by law."

I ettertid vil ikke Eurowings refundere utgiftene klager pådro seg for nye billetter med andre flyselskap, kroner 2 464 for to personer på utreisen, samt kroner 2 536 for to personer på returreisen. I tillegg kroner 158 for setereservasjon på utreisen.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom nye billetter og opprinnelige billetter, tilsammen kroner 5 158.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eurowings har refundert 76,21 euro til klager. Videre vil flyselskapet refundere klagers ubenyttede billetter, kroner 3 048.

Eurowings kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Det er ikke bestridt at klager ble informert om ruteendringene mer enn to uker før avreise. Kanselleringene gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet. Eurowings har akseptert å refundere klagers opprinnelige billetter, NOK 3 048.

Klager har fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom nye billetter og opprinnelige billetter, tilsammen kroner 5 158. Han viser til fremlagt epost fra flyselskapet i forbindelse med kanselleringen hvor følgende kommer frem:

"Unfortunately as we cannot offer you any alternative flight on this date we kindly ask you to book an equivalent replacement flight independently. Of course we will bear any potential additional costs within the scope provided by law."

Nemnda anbefaler etter dette at Eurowings refunderer mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter NOK 2110, samt å refundere klagers opprinnelige billetter NOK 3048 dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Eurowings refunderer mellomlegget mellom opprinnelige billetter og nye NOK 2110, samt refunderer opprinnelige billetter NOK 3048 dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)