

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til egen omruting med leiebil grunnet kansellering.

### Dato

15.02.2024

### Saksnummer

2023-02524

### Tjenesteytere

Eurowings

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer) hadde bestilt flyreise Faro-Hamburg-Oslo med Eurowings:

EW7643 (operert av Eurowings) - Faro-Hamburg - kl. 09:05-kl. 13:30 - 10. juli 2022

EW7198 (operert av Eurowings) - Hamburg-Oslo - kl. 14:20-kl. 15:50 - 10. juli 2022

Den 10. juli 2022 fikk klager beskjed om at EW7198 Hamburg-Oslo hadde blitt kansellert. Klager forsøkte omruting via en tjeneste på nettet, men det var ingen alternativer der. Klager forsøkte også å ringe Eurowings, men fikk ikke hjelp.

Klager brukte EW7643 Faro-Hamburg og omrutet seg selv med leiebil for å komme seg fra Hamburg til Oslo. Klager forsøkte å finne alternative reiseruter hjem, både med andre flyselskap, kollektivtransport og leiebil. Grunnen til at klager valgte leiebil var at klager ikke fant alternative flyvninger hjem til Oslo fra Hamburg såpass sent på ettermiddagen og prisene per person lå langt over totalen de havnet på med leiebil. Klager skulle også på jobb dagen etterpå (11. juli) og måtte komme raskt tilbake til Norge. Tog eller buss anså ikke klager som et reelt alternativ, da dette ville tatt minimum et døgn. Selv om alternativene Eurowings viste til med tog og buss var rimeligere, ville de alternative tatt for lang tid for klager og resultert i tap av arbeidsinntekt.

Klager har fått utbetalt standarderstatning på 400 EUR per passasjer, totalt 1 200 EUR. Klager har også fått refundert 166,47 EUR som tilsvarer den kansellerte strekningen EW7198 Hamburg-Oslo. Eurowings har også utbetalt ytterligere 400,53 EUR for klagers egen omruting.

Klager krever erstatning av utgifter til egen omruting:

Leiebil: 2 022,11 EUR

Bomstasjoner: 98 EUR  
Drivstoff: 152,77 EUR  
= Totalt: 2 272,88 EUR

Ettersom klager har fått utbetalt 166,47 EUR + 400,53 EUR, totalt 567 EUR, krever klager den resterende summen på 1 705,88 EUR.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Eurowings skriver at de har utbetalt standarderstatning på 400 EUR per passasjer, totalt 1 200 EUR.

Videre har klager en tapsbegrensningsplikt i henhold til tysk rett. Da Eurowings foretok utbetalingen, tok de utgangspunkt i en fiktiv togreise på 567 EUR med forslag fra nettsiden <https://www.rome2rio.com/>

Eurowings har videre vist til en annen fiktiv togreise på 110-201 EUR og en fiktiv bussreise på 69,99 EUR som viser billigere alternativer klager kunne brukt for å reise fra Hamburg til Oslo.

Eurowings har allerede refundert flybillettene på 166,47 EUR for strekningen EW7198 Hamburg-Oslo som ble kansellert. Det ble gjort et fradrag for dette: 567 EUR - 166,47 EUR = 400,53 EUR. Dette er summen Eurowings mener klager har krav på for utgifter til egen omruting, i tillegg til ovennevnte refusjon på 166,47 EUR.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at EW7198 Hamburg-Oslo ble kansellert og at klager har mottatt standarderstatning for uregelmessigheten.

Spørsmålet nemnda skal ta stilling til er om klager har krav på erstatning av følgende utgifter til egen omruting:

Leiebil: 2 022,11 EUR  
Bomstasjoner: 98 EUR  
Drivstoff: 152,77 EUR  
= Totalt: 2 272,88 EUR

Ettersom klager har fått utbetalt 166,47 EUR + 400,53 EUR, totalt 567 EUR, krever klager den resterende summen på 1 705,88 EUR.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav a), jf. artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan

kreve erstatning av utgifter til omruting gjort på egen hånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager har anført at de ikke fikk noen informasjon om at Eurowings gjorde noe for å omrute klager. Klager satt i kø i flere timer uten å nå frem. Det var viktig for klager å rekke jobb morgenen etter og klager fant ingen annen rimelig løsning enn å bestille leiebil og kjøre fra Hamburg til Oslo for å komme frem i tide. Klager har også anført at de undersøkte alternativer med andre flyvninger og kollektivtransport, men at disse alternativene ville være for kostbare eller ta for lang tid. Eurowings har vist til fiktive og rimeligere alternativer med tog og buss, men har ikke knyttet disse alternativene opp mot klagers aktuelle dato (den 10. juli 2022). Disse alternativene ville dessuten ha medført at klager ikke ville rekke jobb morgenen etter.

Eurowings har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten. Nemnda anbefaler derfor at Eurowings erstatter klagers utgifter til leiebil, det vil si leiebilen, bomstasjoner og drivstoff på totalt 2 272,88 EUR med fradrag for allerede refundert sum på 567 EUR. Klager har dermed krav på 1 705,88 EUR.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Eurowings utbetaler 1 705,88 EUR til klager for utgifter til egen omruting med leiebil.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)