

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00754

Tjenesteytere

Germanwings

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Düsseldorf til Oslo via Wien den 5. juni 2016 kl 18.00. Germanwings' avgang fra Düsseldorf til Wien ble kansellert grunnet dårlig vær. Klager måtte ta inn på hotell og booket nye billetter til dagen etter med annet selskap.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter, mat/drikke, drosje, parkering og hotell for tilsammen 3474,2 euro for seks personer. Flyselskapet vil kun utbetale standarderstatning 250 euro per person, samt 99 euro for kost.

Klager krever refusjon av utgifter, 3474,2 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Germanwings har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Germanwings vil utbetale 1 250 euro i standarderstatning, samt 463,5 euro for utgifter til hotell og drosje.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Germanwings har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger da til grunn at flygningen til klageren og reisefølget (til sammen 6 personer) fra Düsseldorf 05.06.2016 kl 1800, ble kansellert på grunn av dårlig vær, og at flyselskapets personell ikke ville eller kunne hjelpe dem i den oppståtte situasjonen.

Kansellering gir 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. Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet Germanwings har ikke fremlagt dokumentasjon for ekstraordinære værforhold. Selskapet har tilbudt standarderstatning. Etter nemndas syn har klageren og følget rett til standarderstatning på 250 euro per person.

Ved kansellering skal flyselskapet i korthet tilby passasjerene valget mellom refusjon eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf forordningen artikkel 8 nr 1 bokstav a) og b), og gi assistanse med dette, jf artikkel 5.

Klageren og følget ble verken gitt et slikt valg eller assistanse, og måtte ordne omruting selv dagen etter. De har dokumentert utgiftene til omruting til 2 810 euro. Etter nemndas syn har de rett til å få denne utgiften erstattet.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby forpleining, herunder måltider, hotell og transport til / fra hotellet etter forordningen artikkel 9, og gi assistanse med dette, jf artikkel 5.

Klageren og følget ble heller ikke gitt slikt tilbud og assistanse. De har dokumentert utgiftene til måltider, hotell og transport med i alt 634 euro. Etter nemndas syn har de rett til å få disse utgiftene erstattet.

Klageren har endelig krevd erstattet utgiften til en ekstra dag med parkering på Gardermoen til 280 kroner (omregnet til 29,8 euro). Etter nemndas syn er dette tapet erstattet ved standarderstatningen, jf artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Germanwings betaler standarderstatning med 250 euro per person, samt refunderer utgifter til omruting og forpleining med til sammen 3 444 euro.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)