

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.04.2018

### Saksnummer

2017-00700

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge hadde bestilt billett fra Oslo til Brussel den 26. mars 2017 kl 06.45 med ankomst kl 08.50. Hun hadde kjøpt separate billetter med annet selskap videre fra Brussel til Nador i Marokko med avgang kl. 12.40.

Ved ankomst Gardermoen fikk klager beskjed om at SN2288 fra Oslo til Brussel var kansellert grunnet tekniske problemer. De ble ikke informert om at de var booket om via København, som er kommet frem i ettertid. Klager bestilte derfor helt nye billetter fra Oslo til Casablanca i Marokko.

Klager krever refusjon av opprinnelige billetter, samt nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Klager og hennes reisefølge ble booket om til å reise via København. Da disse billettene aldri ble benyttet står de registrert som ubrukte. Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for søknad om refusjon.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet Brüssels Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer derfor vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager og reisefølget (til sammen 2 personer) fikk informasjon om at flygningen deres med Brüssels Airlines fra Oslo til Brüssel den 26.03.2017 kl 06.45 var kansellert, kort tid før avgang.

Kansellering gir passasjerer 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 artikkel 5 og 7.

Brüssels Airlines har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda og kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager og følget har således rett til standarderstatning. Siden avstanden mellom Oslo og Brüssel målt etter storsirkelmetoden er mindre enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapi.com, utgjør erstatningen 250 euro per person.

Brüssels Airlines pliktet i den foreliggende situasjon å gi klager og følget valget mellom refusjon eller omruting etter forordningen artikkel 8. Klager hevder de ikke fikk informasjon om at de var booket om via København før i ettertid. Klager benyttet seg ikke av billetten, men ordnet nye billetter på egen hånd.

Brüssels Airlines har til klager anført at klager kjøpte sine billetter hos et reisebyrå. Nemnda anbefaler at klager henvender seg til billettutsteder for å søke refusjon av ubenyttede billetter.

Klager og følget hadde ikke kjøpt gjennomgående billetter fra Oslo til Nador, men separate flybilletter for strekningen Oslo-Brüssel, og for Brüssel-Nador.

Slik nemndas flertall - leder og flyrepresentantene - ser det, kan flyselskapet Brüssels Airlines kun svare for kanselleringen på strekningen Oslo-Brüssel. Siden videreförbindelsen fra Brüssel var kjøpt separat hos et annet selskap, plikter ikke Brüssels Airlines å refundere utgiftene til nye billetter til Marokko.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at flyselskapet kan holdes ansvarlig for refusjon av de opprinnelige flybillettene som ansvarssubjekt etter forordningen.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brüssels Airlines betaler standarderstatning til klageren med 250 euro per person. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til innkjöp av nye billetter.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Line Olafsen (Norwegian)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)