

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett samt mellomlegg for ny billett grunnet kansellering.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-03130

Tjenesteytere

FlyViking AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stokmarknes til Tromsø 5. november 2017 kl. 20:20 med VF307. Denne flyvningen ble kansellert kl. 18:33 samme dag per sms. Klager bestiller da en ny billett kl. 18:51 med Widerøe som har avgang kl. 21.15 samme kveld da det er få alternativer fra Stokmarknes.

Klager sjekker inn på Widerøe og får så en sms (kl. 20:43) fra FlyViking om at de har klart å få tak i et ekstra fly som har fått avgangstid kl. 23:35 VF307.

På bakgrunn av dette krever klager å få refundert NOK 1129 for opprinnelig billett og dekket merkostnaden i forbindelse med ny billett på NOK 1020. Totalt kreves NOK 2149.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

FlyViking hadde teknisk feil på flyet. Det ble jobbet med å finne en løsning for passasjerer den dagen, og det ble valgt å om dirigere et annet fly og sette inn ekstra crew for å kunne tilby avreise fra Stokmarknes.

Det tok FlyViking to timer å finne en løsning, og det ble umiddelbart sendt ut en sms til alle passasjerene.

FlyViking mener dette er innenfor rimelig tid da det ble opplyst om at det ville komme et alternativ i løpet av kvelden.

Selskapet har fulgt EU-forordning 261/2004 og kan dermed ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt FlyViking ved nemndas e-post av 3. januar 2018 med frist til 14. februar for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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 artiklene 5 og 7.

FlyViking har opplyst til klager at kanselleringen skyldtes teknisk svikt.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2.

FlyViking har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til standardkompensasjon på 250 euro.

Ved kansellering har passasjerer rett til omruting eller full refusjon. Klager valgte å avbryte reisen med FlyViking og kjøpte ny billett med annet selskap. Klager har rett til full refusjon av ubenyttet billett.

Klager krever videre refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

I dette tilfellet kjøpte klager ny billett med annet selskap før hun hadde sjekket muligheten for ombooking med FlyViking. FlyViking kunne tilby ombooking til kl 23.35, dette var i overkant av tre timer senere enn opprinnelig avgang. Nemnda anser dette som ombooking innen rimelig tid, og kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av mellomlegg til ny billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at FlyViking utbetaler standarderstatning med 250 euro.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)