

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00610

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Pristina til Oslo via Istanbul den 3. januar 2016 kl. 16:05 med Pegasus Airlines. Ved ankomst flyplassen ble klager gjort kjent med at avgangen var kansellert. Klager fikk ingen informasjon fra flyselskapet, heller ingen hjelp til å booke om billetten. Klager hadde ikke noe annet valg enn å ta inn på hotell. Først etter tre dager fikk klager tilbud om ny reise den 9. januar. Dette var uaktuelt for klager som er student og hadde en jobb hun skulle tilbake til. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter hjem med annet selskap.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, mat og nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pegasus Airlines har i det vesentlige anført:

Pegasus Airlines beklager at klager ikke ble informert om kanselleringen, dette som følge av teknisk svikt hos flyselskapet. Flyselskapet sier de vil kontakte klager og be om kvitteringer slik at de kan behandle saken på nytt.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og artikkel 7 gir kansellering grunnlag for standarderstatning med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Forordningen kommer imidlertid ikke til anvendelse for flygninger med ikke-europeiske flyselskap mellom to land som i ikke inngår i EU- /EØS-samarbeidet, jf artikkel 3. Det

er tilfellet for avgangen med det tyrkiske flyselskapet Pegasus fra Pristina (Kosovo) til Istanbul (Tyrkia).

Kanselleringen av denne avgangen utløser således verken rett for klageren og reisefølget (til sammen to personer) til standarderstatning eller andre ytelser etter forordningen.

Etter Montreal-konvensjonen artikkel 19 plikter flyselskap å erstatte tap som passasjerer blir påført som følge av forsinkelse / kansellering med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for det. Tyrkia har sluttet seg til konvensjonen.

Flyselskapet Pegasus har ikke godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå klagerens tap, eller dette ikke har vært mulig.

Nemnda anbefaler etter dette at Pegasus dekker klagerens og følgets tap som følge av den mangelfulle informasjonen.

Klageren og følget har krevd sine utgifter til alternative billetter erstattet med 370 euro (til London 08.01.2016) og med NOK 4 658 (til Oslo 06.01.2016). Pegasus har ikke fremsatt innsigelser til prisen på de alternative billettene. Nemnda anbefaler at selskapet erstatter denne utgiften. Eventuell refusjon av ubrukt returbillett, må komme til fradrag.

Kanselleringen medførte ekstra utgifter til hotell i Pristina. Pegasus har heller ikke fremsatt innsigelser til klagerens krav om å få dekket denne merutgiften med 571 euro. Nemnda anbefaler at Pegasus erstatter denne utgiften også.

Klageren og reisefølget har krevd erstattet telefonutgifter med i underkant av 2 500 kroner. Nemnda ser en telefonutgift i denne størrelsesordenen som upåregnelig, og gir ingen anbefaling om erstatning av denne utgiften.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Pegasus betaler erstatning for utgifter til alternative billetter med 370 euro og NOK 4 658 med fradrag for eventuelle refusjoner for ubrukte billetter, samt erstatning for utgifter til hotell med 571 euro.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)