

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet kansellering som følge av streik.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-02741

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie (tilsammen fire personer) hadde billetter hjem fra Roma til Oslo via Brüssel med Brussels Airlines den 14. mai 2018 kl 17.50, kjøpt hos reisebyrået Supersaver. Under oppholdet i Roma den 9. mai mottok klager melding fra Brussels Airlines om at avgangen den 14. mai var kansellert grunnet streik. Klager forsøkte uten hell å komme i kontakt med flyselskapet. Hun kontaktet derfor Supersaver som tidligst kunne skaffe nye billetter hjem den 17. mai, men reisebyrået kunne ikke garantere at utgiftene for tre nye døgn i Roma ville bli dekket.

Den 12. mai så klager ingen annen utvei enn å kjøpe nye billetter hjem med SAS den 15. mai, pris kroner 6 967. Utgifter for tre nye døgn i Roma ville oversteget utgiftene til nye billetter.

Den 14. mai mottok klager melding fra Brussels Airlines om at familien var booket om til ny hjemreise den 15. mai. På dette tidspunktet var det for sent å annullere/kansellere billettene med SAS.

Ved å gjøre seg selv utilgjengelig har Brussels Airlines påført familien uro, samt ekstra utgifter for ett ekstra døgn i Roma.

Klager forsøkte utallige ganger å komme i kontakt med Brussels Airlines uten å lykkes, hun mener flyselskapet må stå til ansvar for ikke å ha svart eller kommet tilbake med ombookingsalternativ på et tidligere tidspunkt.

Klager krever refusjon av nye billetter, pris kroner 6 967.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brussels Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

## Nemnda bemerkjer

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

Nemnda legger således til grunn at klagers flyvning Roma til Oslo via Brüssel den 14. mai 2018 ble kansellert. Hun mottok tilbud om ombooking tre dager senere, men valgte å avslå for deretter å kjøpe nye billetter hjem med annet selskap.

Kansellering gir passasjeren 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.

Brüssels Airlines har som nevnt ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 400 euro per person.

Etter nemndas syn har selskapet ikke overholdt omrutingsplikten sin ved å fremsette omrutingstilbud fem dager etter at flygingen ble innstilt, jf. artikkel 5 nr. 2.

Klager har fremsatt krav om refusjon av nye billetter fra Roma til Oslo. kr 6967. Nemnda anbefaler at Brussels Airlines refunderer billettene med fradrag for eventuelt refunderte opprinnelige billetter.

## Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Brussels Airlines utbetaler 400 euro per person med tillegg av refusjon for nye billetter med eventuelt fradrag som nevnt over.

## Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)