

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

10.09.2019

### Saksnummer

2018-03047

### Tjenesteytere

Eurowings

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Hamburg den 4. juli 2018 kl 10.00 med Eurowings flight EW7195. Reisen var bestilt hos nettreisebyrået Kiwi.com.

Den 29. juni ble klager oppringt av Kiwi.com som fortalte at avgangen var kansellert.

Klager viser til avsagt dom Krijgsman v. SLM (C-302/16) fra 11. mai 2017 som gir passasjerer rett til kompensasjon hvis flyselskapet ikke kan dokumentere at det har tatt kontakt med passasjeren direkte. Eurowings har ikke fremlagt dokumentasjon på at det informerte klager direkte. I stedet ble han informert fem dager før avgang av reiseagenten Kiwi.com.

Klager valgte å ta fly til København og tog videre derfra til Hamburg.

Klager har fremlagt krav på tilsammen 406,93 euro for utgifter i forbindelse med kanselleringen (fly- og togbilletter, mat og drikke).

Klager krever videre standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har i det vesentlige anført:

Kiwi.com ble informert om kanselleringen den 14. juni, og reisebyrået informerte klager den 29. juni.

Eurowings har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da Eurowings informerte klagers reisebyrå om kanselleringen mer enn 14 dager før avreise.

Eurowings har refundert 304,73 euro for flybilletter og togbilletter (2243 NOK + 553,45 DKK), samt tilbudt klager reisegavekort på 50 euro per person, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav l). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er ikke bestridt at Eurowings ga beskjed til Kiwi.com om ruteendringen i tide uten at reisebyrået videreformidlet informasjonen til klager før noen få dager før avreisetidspunktet.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har i dommen Krijgsman vs Surinam Airways gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på.

I dette tilfellet hadde flyselskapet informert reisebyrået. I dommen påpekes det imidlertid at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Etter dette er det nemndas syn at Eurowings er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på 250 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Eurowings utbetaler til klager 250 euro person, tilsammen 500 euro.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)