

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrakostnader.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-00298

### Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Gdansk via Warszawa den 9. november 2018 med LOT Polish Airlines. Flyvningen fra Oslo til Warszawa (LO484 kl. 19.40) ble kansellert. Klager fant det ut da han så på tavlen på flyplassen cirka 17.30. Klager forsøkte å ringe flyselskapet, men fikk ikke noe svar. Klager måtte gå rundt på flyplassen og forhøre seg om hvem som var ansvarlig for LOT Polish Airlines på flyplassen, da dette ikke ble annonsert eller informert om på flyplassen.

Kl. 17.40 fant klager et annet flyselskap sin kundeservice, hvor han fikk nummeret til LOT Polish Airlines. Klager ringte i håp om å bli booket om til en avgang som gikk kl. 18.00, men fra kl. 17.40 til kl. 18.00 var det ingen som tok telefonen. Det var en annen flyvning tilgjengelig kl. 19.30, så klager holdt linjen og ventet på at noen skulle ta telefonen. LOT Polish Airlines tok telefonen kl. 19.00 og tilbød klager en flyvning neste dag kl. 10.40 med landing i en annen by. Klager skulle i sin søsters bryllup hvor han skulle være forlover. Klager forklarte at han trengte en flyvning så han var i Gdansk senest kl. 12.00 neste dag. Flyselskapet tilbød da refusjon av billetten og at klager kunne finne ny flybillett på egenhånd. Klager forklarte at han ikke ville klare det på egenhånd. Klager ble da satt over til en annen avdeling hos LOT. Klager forsøkte å komme med forslag til løsninger, men LOT Polish Airlines sto på at de ikke hadde noen avganger med ankomst før 12.00 neste dag. Han ble tilbudt et fly via Moskva, noe som var uaktuelt grunnet manglende pass. Rundt kl. 20.20 fant klager ut at det var et annet flyselskap som hadde avgang til Gdansk kl. 07.00 neste morgen. LOT Polish Airlines kunne ikke booke om klager til denne flyvningen. Klager fikk et tilbud som ville gjøre at han ankom Gdansk senere enn 12.00 neste dag. Klager måtte rekke bryllupet. Det hele endte opp med at klager måtte kjøpe flybilletter på egenhånd.

Klager krever standarderstatning grunnet kanselleringen i henhold til EU-forordning 261/2004. Han fikk ingen ordentlig forklaring på hvorfor flyet var kansellert. Klager

krever i tillegg at LOT Polish Airlines refunderer hans kostnader til flybillett kjøpt på egenhånd.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Passasjeren hadde billett til LO484 fra Oslo til Warszawa den 9. november 2018.

Flyvningen ble kansellert grunnet værforholdene på Warszawa lufthavn. Grunnet kanselleringen fikk klager full refusjon av sin billett.

LOT Polish Airlines bekrefter at prosedyrene for å informere passasjerene om rettigheter i henhold til EU-forordning 261/2004 har blitt fulgt. Det er brosjyrer ved innsjekk og billettkontorer, og alle passasjerene ble tilbudt gratis ombooking til neste ledige flyvninger og dersom nødvendig, hotell og matkuponger. Telefon, fax og e-post er tilgjengelig etter forespørsel.

Sett hen til ekstraordinære omstendigheter finner ikke LOT Polish Airlines grunnlag for å tilkjenne klager noen kompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

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 artikkelene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet LOT Polish Airlines har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av tåke.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Neste problemstilling er om klager har rett på dekning av nye flybilletter kjøpt på egenhånd for å rekke sine planer i Gdansk.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2

Spørsmålet er om omrutingstilbudet til klager oppfylte kravet om omruting «snarest mulig» jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a. Denne vurderingen beror på en

helhetsvurdering av tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å komme frem til et bestemt tidspunkt. Passasjerer må gi flyselskapet rimelig tid til å assistere med omrutingen. Dersom klager kjøper nye flybilletter på egenhånd uten å avvente hjelp fra selskapet er det risiko for at passasjerer må bære disse kostnadene selv.

I denne saken ønsket klager omruting. Han tok kontakt med flyselskapet for assistanse. Det var etter klager sine opplysninger to andre muligheter for å komme seg til Gdansk samme kveld, men pga for sen respons fra flyselskapet ble ikke dette mulig. Første tilbudet om omruting var neste morgen, men i følge klager til en helt annen by. Dette tilbudet ville derfor ikke løse klager sitt problem. Nemnda mener omrutingstilbudet må være til samme destinasjon som på opprinnelig billett, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1 bokstav b), og at dette tilbudet ikke var tilstrekkelig i henhold til EU-forordning 261/2004. Omrutingstilbudet via Moskva var heller ikke mulig for klager uten pass. Klager opplyser at han til slutt fikk tilbud om en flyvning som ville være fremme 12.35 neste dag. Klager kunne ikke akseptere dette, da han måtte være fremme senest 12.00.

Omrutingsplikten kan som nevnt ovenfor strekke seg utover omruting med eget selskap. I dette tilfellet hadde klager et veldig stort behov for å komme frem til Gdansk så fort som mulig, da han skulle være forlover i et bryllup. Det var ledige seter på flyet direkte fra Oslo til Gdansk morgenen den 10. november. Ut fra en helhetsvurdering av situasjonen mener nemnda klager kunne ha blitt omrutet til denne avgangen. Nemnda mener med dette at LOT Polish Airlines bør betale klagers ekstrakostnader for billetten kjøpt på egenhånd. Klager har allerede fått refundert sin opprinnelige flybillett. Nemnda anbefaler med dette at LOT Polish Airlines betaler mellomlegget mellom opprinnelig flybillett med LOT Polish Airlines og ny flybillett med annet flyselskap. De nye flybillettene kostet 3949 NOK.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis delvis medhold ved at LOT Polish Airlines refunderer mellomlegget mellom opprinnelig billett og ny billett kjøpt på egenhånd.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)