

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01348

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Moskva den 6. november 2016 kl 23.40 med SU2535. Flyet ble kansellert like før avgang.

Klager har ikke opplyst om han og reisefølget ble ombooket eller om de valgte å avbryte reisen.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

SU2535 ble kansellert som følge av dårlige værforhold ved Sheremetyevo lufthavn i Moskva. Flyselskapet har ikke fremlagt noen dokumentasjon på værforholdene.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Aeroflots kontroll.

Aeroflot kan 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 Aeroflot ved nemndas e-post av 27. juni 2017 med frist til 8. august 2017 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.

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Aeroflot har opplyst til klager at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold ved flyplassen Sheremetyevo i Moskva. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Aeroflot har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standardkompensasjon på 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot utbetaler standarderstatning med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)