

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00743

Tjenesteytere

Easyjet

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra London Gatwick til Alicante den 20. mars 2016 kl 17.45 med flight EZY8667. En time etter oppsatt avgang ble flyet kansellert. Klager fikk beskjed om å skaffe hotell selv, og dersom det ikke var mulig med ny avgang med Easyjet før etter flere dager ble klager anbefalt å selv skaffe nye flybilletter med annet selskap.

Klager booket nye flybilletter med annet selskap da Easyjet ikke hadde ledige plasser før etter åtte dager. Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter, hotell, mat og drikke i ventetiden, tilsammen GBP 2832,45 for seks personer. Easyjet har skriftlig bekreftet at de vil refundere klagers utgifter, men de har til dags dato ikke gjort dette. Klager har gjentatte ganger sendt over informasjonen flyselskapet krever for å utføre utbetalingen, men til tross for dette skjer ingenting.

Klager krever refusjon av utgifter, GBP 2832,45.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Easyjet beklager hendelsen og vil refundere klagers utgifter mot kvitteringer.

Det vises for øvrig til Easyjets brev.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Easyjet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. Det ser da ut til at flyselskapet har

erkjent ansvar for kravet fra klageren slik at det ikke foreligger noen tvist som nemnda skal behandle, jf transportklagenemndforskriften § 1-3 andre ledd.

Nemnda anbefaler likevel at flyselskapet betaler denne erstatningen hvis dette ikke allerede er gjort:

Nemnda legger til grunn at flygningen til klageren og reisefølget (til sammen 6 personer) fra London Gatwick 20.03.2016 kl 1745, ble kansellert på grunn av fransk flygelederstreik, og at flyselskapets personell ikke kunne hjelpe dem i den oppståtte situasjonen.

Kansellering gir 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. Streik hos tredjeperson er en ekstraordinær situasjon som fritar flyselskapet for erstatningsansvar. Standarderstatning er da heller ikke krevd.

Ved kansellering skal flyselskapet likevel i korthet tilby passasjerene valget mellom refusjon eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf forordningen artikkel 8 nr 1 bokstav a) og b), og gi assistanse med dette, jf artikkel 5.

Klageren og følget ble oppfordret til å ordne omruting selv, og fikk ordnet nye billetter med avreise dagen etter. De har dokumentert utgiftene til omruting til GBP 2 501. Etter nemndas syn har de rett til å få denne utgiften erstattet.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby forpleining, herunder måltider og hotell etter forordningen artikkel 9, og gi assistanse med dette, jf artikkel 5.

Klageren og følget ble oppfordret til å ordne dette selv også. De har dokumentert utgiftene til måltider og hotell med i alt GBP 331,45. Etter nemndas syn har de rett til å få disse utgiftene erstattet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet erstatter klagerens utgifter til omruting og forpleining med i alt GBP 2 832,45 hvis det ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)