

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00497

Tjenesteytere

Eurowings

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Hamburg den 14. desember 2017 kl. 12:20 med EW7195. Flyvningen ble kansellert og klager ble booket om til ny flyvning samme dag kl. 20:50. Dette flyet ble også kansellert og klagerne fikk tilbud om å overnatte på Gardermoen til 15. desember. Nytt fly den 15. desember fra Oslo til Hamburg gikk som planlagt.

Hjemreisen den 17. desember fra Hamburg med EW7198 ble også kansellert, og klagerne ble booket om til den 18. desember via Wien og dermed mistet de en arbeidsdag.

Klagerne krever 250 euro ganger tre (for tre kansellerte flyvninger) for to personer, totalt 1500 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

I dette spesielle tilfellet var det ikke mulig å operere flyet som planlagt på grunn av de rådende værforholdene i Oslo. Alle klagers reiser ble kansellert på grunn av snø og is. Dette er omstendigheter som er utenfor selskapets kontroll.

Eurowings har tilbudt å betale for mat og drikke på flyplassen mot kvittering.

Eurowings kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning fra Oslo til Hamburg den 14. desember ble kansellert. Hun og reisefølget ble booket om til ny flyvning samme dag, også denne avgangen ble kansellert. Klager ble booket om til påfølgende dag, dette flyet gikk som normalt.

Hjemreisen den 17. desember fra Hamburg til Oslo ble også kansellert. Klager og reisefølget ble booket om til den 18. desember via Wien.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Eurowings har opplyst til klager at samtlige kanselleringer som klager ble utsatt for ble forårsaket av dårlige værforhold i Oslo. Uttalelsen er ikke dokumentert. Slik nemnda ser det har flyselskapet Eurowings ikke godtgjort at kanselleringene ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise. Nemnda påpeker at EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen av 15. juni 2016 åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvningen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes."

De tre kanselleringene gir da klager rett til standarderstatning på 250 euro per person for hver av hendelsene, totalt 1 500 euro for to personer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Eurowings utbetaler standarderstatning til klager med 750 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

