

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for utgifter til mat, transport og hotell grunnet kansellering.

### Dato

09.07.2024

### Saksnummer

2023-04053

### Tjenesteytere

Ticket

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer ) hadde bestilt flybilletter hos Ticket for reise Oslo til London t/r den 17. - 19. november 2023.

Returen var med British Airways (pris NOK 1 888):  
19 NOV 23 BA770 LHR OSL 19.30-22.45

Etter ankomst Heathrow oppdaget klager at flyvningen var kansellert. Han fikk ingen hjelp av British Airways til å ombooke billettene, med begrunnelse av at de var bestilt hos et reisebyrå. Klager fikk ikke tak i Ticket, da reisebyrået var stengt på tidspunktet. Han endte opp med å kjøpe nye flybilletter morgenen etter fra London Gatwick med et annet flyselskap, pris 6 088 NOK for to personer. Klager måtte reise fra Heathrow til Gatwick, og ta inn på hotell ved Gatwick.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om kanselleringen i forkant, slik Ticket påstår.

Klager pådro seg følgende utgifter som han krever refundert (for to personer, pax 1 og pax 2):

1. T-bane Heathrow - Victoria station (pax 1) 12,50 GBP / 173,55 NOK
2. T-bane Victoria station - Blackfriers station (pax 1) 6 GBP / 83,30 NOK
3. T-bane Heathrow - Victoria station + Victoria station - Blackfriers (pax 2) 18,50 GBP / 288,77 NOK
4. Middag pax 1: 7,89 GBP / 109,55 NOK
5. Middag pax 2: 23,15 GBP / 321,43 NOK

6. Tog London - Gatwick airport (pax 1 + pax 2) 43,80 GBP / 608,87 NOK
7. Shuttle bus tur+retur (pax 1 + pax 2) 16,00 GBP / 222,16 NOK
8. Hotell Gatwick Airport (pax 1 + pax 2) 44,99 GBP / 624,61 NOK
9. Nye flybilletter med Norwegian London Gatwick - Oslo (pax 1 + pax 2) 6 088,00 NOK

Totalt krav 8 520,24 NOK.

Klager krever videre standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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

Ticket har i det vesentlige uttalt:

Ticket er en formidler av flyreiser, og det er flyselskapet som er ansvarlig for gjennomføring av reisen. Eventuelle uregelmessigheter på reisen må tas direkte med flyselskapet. Dette i henhold til Tickets vilkår. Før klager fikk gjennomført bestillingen på Tickets nettsider, måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at klager er ansvarlig for å lese gjennom reisevilkårene før kjøp.

Den 13. september 2023, mer enn to måneder før avreise, sendte Ticket e-post til klager med informasjon om at flyvningen med British Airways fra London til Oslo var kansellert. Han ble videre informert om at British Airways enten kunne tilby ombooking av reisen eller refusjon, og at klager måtte kontakte Ticket. Klager tok aldri kontakt med reisebyrået.

Ticket har søkt British Airways om refusjon for den ubenyttede flybilletten, men kan ikke imøtekomme klager krav utover dette.

British Airways har i det vesentlige uttalt:

BA770 med avreise den 19. november 2023 ble kansellert den 7. september 2023 av kommersielle årsaker.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da flyvningen ble kansellert mer enn to uker før avreise.

British Airways har refundert de ubenyttede flybillettene med NOK 1 106 per person. Klagers reise ble bestilt hos en formidler, og denne har ansvaret for å tilbakeføre pengene til klager.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Nemnda mener at Ticket har sannsynliggjort at klager ble informert om at flyvningen mellom London og Oslo var

kansellert, og viser til en fremlagt epost fra Ticket til klager datert 13. september 2023. Klager har altså fått beskjed mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Nemnda mener at klagers utgifter til transport til og fra flyplass og forpleining i den forbindelse var en følge av at klager ikke hadde fått med seg den informasjonen Ticket hadde sendt. Nemnda mener at en passasjer selv er ansvarlig for å holde seg oppdatert om informasjon fra selskapet knyttet til sin reise.

Klager krever erstatning for utgifter til nye flybilletter, samt utgifter til forpleining (mat, transport og hotell i ventetiden) med til sammen NOK 8 520,24.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjeren rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Nemnda mener at klager i utgangspunktet fikk tilbud om omruting, men ble bedt om å kontakte Ticket for konkret avtale om omruting. Nemnda mener at dette er tilstrekkelig fra byråets side, og at klager selv er ansvarlig for ikke å ha fulgt opp omrutingstilbudet. Nemnda mener at klager etter omstendighetene må betraktes for å ha akseptert refusjon av den fulle billettprisen for returen. Flyselskapet har opplyst at de har refundert klagers returbillett til byrået. Dersom byrået ikke allerede har overført refusjonen til klager, anbefaler nemnda at dette gjøres. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold ut over det.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold ut over refusjon av sin opprinnelige billett.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)