

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

23.09.2022

### Saksnummer

2022-00947

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Travellink med Brussels Airlines t/r Oslo - Brussel for reise 3. - 5. desember 2021. Pris kroner 5 249,12 inkl to netter på hotell. Grunnet covid-19 utbruddet på tidspunktet, valgte klager å ikke reise. Klager måtte betale en av nettene på hotell, noe hun aksepterte.

Klager ønsket å endre flybillettene, men kom ikke i kontakt med Travellink. Hun tok derfor kontakt med flyselskapet direkte, og fikk endret flybillettene mot et gebyr til å reise den 20. - 22. mai 2022. Klager bestilte hotell på egen hånd.

Seks timer før avreise mottok klager melding fra Brussels Airlines om at flyvningen fredag den 20. mai med avgang kl 18.00 (SN2284) var kansellert.

Lørdag den 21. mai mottok klager epost fra flyselskapet om at siden klager ikke hadde møtt til avgang lørdag 21. mai kl 06.45, var også returreisen kansellert.

Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om at hun var blitt booket om til ny avgang lørdag.

Klager hadde på egenhånd bestilt hotell i Brussel fra 20. - 22. mai. Hun fikk avbestilt den ene natten, og har ikke mottatt noen faktura fra hotellet for den andre natten.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun full refusjon av flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har i det vesentlige uttalt:

Klager hadde bestilt en reise hos Travellink t/r Oslo - Brüssel for reise 3. - 5. desember 2021.

Den 23. mai 2022 blir Travellink kontaktet av klager med spørsmål om refusjon for en reise i mai. Da klager har endret sine flybilletter direkte hos flyselskapet, har flyselskapet nå kontroll over booking. Det er derfor ikke mulig for Travellink å søke refusjon på disse billettene. Klager bes henvende seg til flyselskapet.

Brüssels Airlines har i det vesentlige uttalt:

Flight SN2284 den 20. mai 2022 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, det vises til vedlagt værrapport (METAR). Klager ble booket om til neste ledige fly den 21. mai kl 06.45. Da klager var no-show på denne avgangen, ble returreisen automatisk kansellert.

Klager har krav på full refusjon av de ubenyttede flybillettene, men da reisen er bestilt hos et reisebyrå, bes klager henvende seg til reisebyrået for refusjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Brüssels Airlines kontroll.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer 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.

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.

Brüssels Airlines har uttalt at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold. Flyselskapet har underbygget med værrapport (METAR) som viser at det var tordenskyer, regn og vind tidligere på dagen. Det er imidlertid ikke forklart hvordan dette skal ha virket inn på klagers flyvning senere på dagen.

Nemnda mener derfor at selskapet ikke har påvist at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold.

Nemnda anbefaler at klager gis standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 250 Euro per person.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Det er ikke bestridt at klager har krav på refusjon av de ubenyttede flybillettene. Spørsmålet er om det er flyselskapet eller reisebyrået som skal utføre refusjonen.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at det er Brüssels Airlines som må refundere klagers flybilletter direkte til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Brüssels Airlines betaler standarderstatning med 250 Euro per person, og refunderer klagers flybilletter.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)