

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

2016-00082

### Tjenesteytere

Emirates

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Dubai den 4. november 2015 kl. 13:55 med EK160 og videre fra Dubai til Bangkok 5. november kl. 03:05 med EK384.

Den 28. oktober fikk klager beskjed fra Supersaver per e-post om at flyvningen fra Oslo til Dubai er kansellert. 29. oktober ble klager booket om til ny reise den 5. november.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har i det vesentlige anført:

Flyvningen fra Oslo til Dubai ble kansellert den 9. april av operasjonelle grunner. Informasjonen ble sendt til reiseselskapet den 11. april. Klager ble booket om til ny flyvning den 5. november.

Den 28. oktober ble klagers reise fra Dubai til Bangkok booket om og nye billetter ble utstedt.

Det er reiseselskapets ansvar å informere om kanselleringen, samt tilby alternativ flyvning eller refusjon.

Emirates kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Supersaver.no har i det vesentlige anført:

Flyselskaper kan utenfor Supersavers kontroll endre eller kansellere flyvninger. Det er den reisendes ansvar å kontrollere flytidene direkte hos flyselskapet.

Supersaver erkjenner å ha varslet om kanselleringen først kort tid før avreise.

Supersaver vil dekke ekstra kostnader dette medførte. Supersaver vil videre utbetale en kompensasjon på 500 kroner per person.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Emiratenes flygning fra Oslo til Dubai 4. november 2015 ble kansellert. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning fra flyselskapet etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kjøp av flybilletter gjennom en agent/formidler, slik som Supersaver, går kommunikasjonen mellom flyselskapet og kunden gjennom agenten/formidleren. Flyselskapet vil ikke kommunisere direkte med kunden. Nemnda legger til grunn at Emirates varslet Supersaver om kanselleringen 11. april 2015, dvs. lenge før to-ukers fristen. Klager har følgelig ikke rett til standarderstatning fra Emirates.

I henhold til forordningen er det det "transporterende luftfartsselskap" som eventuelt skal betale standarderstatning. Forordningen gir ikke hjemmel for å kreve standarderstatning fra en agent eller formidler av flybillettene. Klager har følgelig ikke rett til standarderstatning fra Supersaver.

Supersaver burde ha varslet klager om endringen kort tid etter at de ble informert av Emiratene. Supersaver har erkjent dette og tilbudt å betale de ekstraavgifter klager ble påført som følge av dette. Supersaver har også tilbudt å betale en kompensasjon på 500 kroner per person for den ulempen klagerne ble påført. Dersom utbetaling ikke har funnet sted, anbefales det gjort.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Dersom Supersaver ikke har erstattet klagers tap samt utbetalt lovet kompensasjon, anbefales det gjort.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Linda Olsen (Norwegian)  
Camilla Rise (NHO luftfart)