

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at DAT ikke følger nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning. Flyplassen på Stord stengt.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-01855

Tjenesteytere

Danish Air Transport

Egencia

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med Danish Air Transport (DAT) og skulle reise fra Stord til Oslo kl. 07.00 den 9. mars 2022. Billetten var kjøpt gjennom reisebyrået Egencia. Da klager ankom flyplassen var den stengt og låst.

Klager skulle på jobb og hadde ikke fått beskjed om kanselleringen. I panikk forsøkte hun og andre som sto der å finne informasjon og fant til slutt en beskjed på Stord lufthavn sine facebooksider om at avgangen var kansellert. Klager stiller spørsmål ved om flyselskapet mener dette skal være tilstrekkelig informasjon.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Danish Air Transport har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har flyselskapet svart at bestillingen var gjort gjennom en reiseagent og de booket billetter i et annet system. Flyselskapet kan derfor ikke kontakte passasjerer direkte, men den 17. februar ble det sendt en beskjed til reiseagenten om at den aktuelle avgangen var kansellert og det er de som i slike tilfeller skal kontakte passasjerer for gratis ombooking til en annen flyavgang eller gi full refusjon av billetten.

Egencia har anført at billetten var bestilt av en reisebestiller hos Color Line den 2. februar 2022. Egencia har gitt reisebestiller beskjed den 17. februar 2022 om at avgangen med

DAT's rute DX541 Stord-Oslo 9. mars kl. 07.00 var kansellert og bedt reisebestiller ta kontakt for å avklare hvilket alternativ som kunne passe best.

Egencia kan ikke se at klager har vært i kontakt med dem for å avklare andre alternativ, eller be om refusjon. Egencia har derfor søkt DAT om refusjon av billetten pga kanselleringen. Billetten ble refundert tilbake til reisekontokortet som ble benyttet til betaling, 21. oktober 2022.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Danish Air Transport har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I dette tilfellet er det ikke bestridt at Danish Air Transport ga beskjed til reisebyrået Egencia den 17. februar 2022 om at DX541 Stord-Oslo 9. mars kl. 07.00 var kansellert. Egencia har fremlagt en e-post som viser at denne beskjeden ble videreformidlet til den navngitte personen hos Color Line som faktisk hadde bestilt reisen for klager. Dette er ikke bestridt av klager og nemnda legger til grunn at bestiller av reisen fikk beskjed om den kansellerte avgangen mer enn 14 dager før avreise.

Nemnda legger imidlertid avgjørende vekt på at meldingen om kansellering ikke ble sendt direkte til den reisende, dvs. klager. Egencia hadde slik nemnda forstår det kontaktinformasjon til vedkommende. Det vises til at bekreftelsen på reisen ble sendt fra Egencia direkte til klager.

Dette medfører at klager ikke har fått beskjed om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid. Hun har dermed krav på standarderstatning. Flyselskapet er ansvarssubjekt for klager. Flyselskapet må eventuelt selv forfølge et krav om regress mot Egencia.

Erstatningen utgjør 250 euro i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager utbetales 250 euro i standarderstatning,.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)