

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved endret rutetid.

### Dato

06.11.2018

### Saksnummer

2017-03224

### Tjenesteytere

Aeroflot

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Aeroflots flyvning SU2535 fra Oslo lufthavn (OSL) til Moskva (SVO) 16. desember 2014 kl. 23.40, med videreforbindelse til Bisjkek (FRU) 17. desember kl. 09.05.

Klager mottok en e.post fra Expedia 15. desember 2014 med informasjon om at reisen var endret, og at han måtte kontakte kundeservice snarest. Endringen medførte at klager kom cirka tolv timer forsinket frem til sin destinasjon.

Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aeroflot har tross oppfordring hverken avgitt uttalelse til klager eller nemnda.

### Nemnda bemerker

Klagers rutetid ble endret for hans reise fra Oslo til Bisjkek via Mosvka, og han mottok informasjon om dette cirka ett døgn før avreise.

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at endringen i rutetid medførte at klager ankom sin endelige destinasjon tolv timer forsinket.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Aeroflot har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Klager viser til e-post av 15. desember, cirka ett døgn før avreise, der ruteendringen ble opplyst. Klager fikk etter dette ikke informasjon om ruteendringen mer enn to uker før avreise, og nemnda er derfor av den oppfatning at klager har krav på standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot utbetaler til klager en standardkompensasjon på 600 euro.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)