

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0749/15F

Tjenesteyter

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde returreise fra Erbil i Irak til Oslo via Wien den 21. august 2014 med Austrian Airlines. Grunnet uroligheter i Irak ble avgangen kansellert. Det ble satt opp ny avgang men også denne ble kansellert.

Klager fikk ingen hjelp eller assistanse. Han måtte til slutt etter fire dager kjøpe nye billetter med et annet flyselskap til USD 1 270 per person.

Klager har til nå kun mottatt kroner 5 000 fra reisebyrået hvor han bestilte billettene med Austrian Airlines.

Klager krever refusjon av nye billetter med Qatar Airways, USD 2 540, samt refusjon av utgifter i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Austrian Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

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.

Klagen er forelagt Austrian Airlines ved nemndas e-post av 29. juli 2015 med frist til 9. september 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Austrian Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at klagers returflygning OS0830 fra Erbil til Wien den 21. august 2014 ble kansellert. Klager ble omrutet til en ny avgang, men også denne ble kansellert.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

Klager har opplyst at han fikk beskjed av en representant for Austrian Airlines at han kunne kjøpe billetter med et annet selskap og at Austrian Airlines ville refundere pengene. Billettene kostet USD 2 450. Klager har fått erstattet NOK 5 000. Han krever erstattet mellomlegget samt utgifter de ble påført.

Nemnda er av den oppfatning at klager har rett til merkostnader til nye billetter. Med merkostnader menes det han måtte betale for billetter med Qatar Airways fratrasket Austrian Airlines-billetten dersom denne er refundert. Dersom Austrian Airlines-billetten ikke er refundert, anbefaler nemnda at hele billettprisen med Qatar Airways refunderes. Utgiftene må sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitteringer, bankutskrift eller lignende.

Nemnda er videre av den oppfatning at Austrian Airlines plikter å betale klagers utgifter til mat eventuelt hotell mv. i ventetiden. Utgiftene må sannsynliggjøres, fortrinnsvis ved fremleggelse av kvitteringer eller lignende.

Til fradrag kommer NOK 5 000 som tidligere er utbetalt (nemnda antar at beløpet ikke gjelder refusjon av Austrian Airlines-billetten. I motsatt fall går utbetalingen inn i utregningen av merkostnadene til nye billetter, jf. ovenfor).

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Austrian Airlines erstatter klagers merutgifter til billetter med Qatar Airways. Nemnda anbefaler videre at Austrian Airlines erstatter klagers utgifter til mat, eventuelt hotell mv. Til fradrag går NOK 5 000 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.