

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker økonomisk kompensasjon som følge av kansellering fra Flyr.

### Dato

10.12.2021

### Saksnummer

2021-01459

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte togbillett fra Lillehammer til Oslo Lufthavn som skulle korrespondere med videre reise med Flyr fra Oslo til Bergen den 17. september 2021 med FS108. Billettene ble bestilt samtidig den 31. august 2021. Klager mottok melding fra Flyr den 2. september om at ny avgangstid fra Oslo nå ble kl. 07:30 i stedet for kl. 10:20 som opprinnelig. Som følge av denne endringen måtte klager kjøpe ny togbillett fra Lillehammer, da opprinnelig billett ikke lot seg endre. Han betalte 249 kr for opprinnelig tog billett, og 337 kr for nyinnkjøpt billett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som nevnt i endringsmelding sendt 02.09.2021 så er vår viktigste prioritet å kunne ta frakte våre gjester til avtalt reisemål til avtalt tid.

I dette tilfellet og som informert i endringsmeldingen fikk vi en forsinket leveranse på nytt fly inn til oss, noe som resulterte i at vi var nødt til å endre på ruteprogrammet. Denne reisen var en av de berørte og vi beklager for denne opplevelsen. Vi reagerte på denne forsinkede leveransen så raskt vi fikk den bekreftet, dette for å kunne informere våre berørte gjester så raskt som mulig.

Vi mener til tross for dette at vi har oppfylt våre plikter ovenfor gjesten (klager), da informasjon om endring er gitt mer enn 2 uker før avreise (15 dager).

02.09.2021: Gjest (klager) informeres om nytt avreisetidspunkt for sin reise, sammen med sine rettigheter og valg til å endre til annen avgang om den nye ikke passer eller avbestille med full refusjon. Gjest (klager) har akseptert salgsvilkår, befordringsvedtekter ved kjøp, samt endringen ved å beholde oppnevnt alternativ. Vi ser dermed ikke at det er Flyrs ansvar å dekke økonomiske forhold gjesten (klager) selv har bestilt utenfor denne reisen i tilknytning transport til/fra flyplass.

På bakgrunn av dette vil vi ikke imøtekomme gjestens (klagers) krav om å dekke nye togbilletter til Oslo Lufthavn.

### **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 artikkelene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 2. september 2021, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning

Klager krever refusjon av nye togbilletter for strekningen Lillehammer - Gardermoen til 337 kroner som følge av at flyselskapet endret og fremskyndet opprinnelig avgangstid.

Det fremgår av Flyrs vilkår og betingelser punkt 6.9 at dersom man har bestilt tilleggstjenester for reisen, eksempelvis flyplasstransport, er en selv ansvarlig for å gjøre nødvendige endringer i disse tjenestene hvis flyreisen endres. Klager måtte godkjenne flyselskapets salgsvilkår og befordringsvedtekter for å fullføre kjøp av billett.

På grunn av fremskyndingen av avgangstiden kunne ikke klager nyttiggjøre seg av forhåndsbetalte togbilletter og måtte kjøpe nye togbilletter. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen. Et flyselskapet er i imidlertid ansvarlig etter luftfartsloven § 10-20 for tap som er en direkte følge av en forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Etter nemndas syn må dette gjelde tilsvarende der et flyselskap påfører en passasjer et tap ved å fremskynde en avgang. Nemnda finner ikke grunnlag for å konkludere med at flyselskapet hadde gjort alt som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet. Nemnda mener derfor at Flyn må dekke klagers utgifter til ny togbillett med kr 337.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda mener at Flyn må erstatte klagers nye togbillett med kr 337.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)