

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av billett grunnet kansellering.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00483

### Tjenesteytere

Eurowings

TUI fly GmbH

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Stuttgart via Hamburg den 9. juni 2018 kl. 08:40 med flight EW7195 og EW7042. Da klager ankom flyplassen i Oslo fikk hun beskjed om at flyet fra Oslo til Hamburg var kansellert.

Klager måtte kjøpe nye flybilletter for å komme seg til Stuttgart.

Klager har fått refundert 98,94 USD (under halvparten av den opprinnelige tur-retur billetten som totalt var på 262,05 USD). Prisen for den nye flybilletten var 945 USD.

Klager har lastet opp kopi av en e-post fra Eurowings datert 22. mai 2018. Under flight nummeret står det "cancelled". Klager mener dette var misvisende, da flyvningen fortsatt sto som operativ på flyselskapets hjemmesider, og hun kunne fortsatt velge sete på flyvningen.

Det er fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av opprinnelig ubrukt billett (den ene veien) og ny billett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken TUIfly Germany eller Eurowings har avgitt tilsvaret 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.

Hverken TUIfly eller Eurowings har svart nemnda.

En kansellering som her gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Klager hadde kjøpt to separate billetter, en fra Stuttgart til Oslo med SAS og en fra Oslo til Stuttgart med Eurowings - operert av TUIfly. Dette fremgår av Expedias reiserute. Det var returen som ble kansellert.

Klager har fremlagt kopi av en e-post fra Eurowings datert 22. mai 2018. Dette er mer enn to uker før planlagt avgangstid. Under flightnummeret står det "cancelled". Videre er det anført : "Unfortunately as we cannot offer you any alternative flight on this date we kindly ask

you to book an equivalent replacement flight independently. Of course we will bear any potential additional costs within the scope provided by law.

Etter nemndas oppfatning fikk klager hermed klar beskjed om at returen var kansellert. Dersom dette var uklart for henne hadde hun all oppfordring til å sjekke nærmere med selskapet hva det innebar.

Klager har etter nemndas syn etter dette ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Selskapet meddelte at det ikke kunne ombooke klager, men at hun kunne kjøpe ny billett på deres bekostning. Eventuelt kunne hun kreve refusjon av billettprisen for den flyvningen som ble kansellert. Klager kjøpte ny billett med SAS samme dag til NOK 7 502.

Etter nemndas oppfatning har klager krav på refusjon av utgiftene hun hadde til ny billett NOK 7 502, fratrullet 98,94 USD som selskapet har refundert for opprinnelig kansellert reise.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Eurowings betaler til klager NOK 7 502 fratrullet USD 98,94.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)