

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00955

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

I mai 2016 bestilte klager en reise fra Oslo til Seoul via Helsinki for reise 1. - 8. oktober 2016 for seg selv og sine tre barn. Klager valgte denne ruten da den er raskest og minst slitsom.

Den 15. september mottok klager epost fra Finnair om at utreisen fra Oslo til Helsinki var kansellert grunnet lavt belegg, dvs en kommersiell kansellering. Klager foreslo opptil flere alternative reiseruter men fikk avslag. Han måtte til slutt takke ja til en rute via London fredag den 30. september som gikk med Finnairs samarbeidspartner British Airways. Klager mener forordningen tydelig sier at man har rett til ombooking snarest mulig, og ikke nødvendigvis kun med flyselskapets alliansepartnere.

Finnair argumenterer med at klager sto fritt til å kansellere hele reisen mot full refusjon, men skulle klager ha kjøpt nye billetter til Seoul på dette tidspunktet ville prisen kommet opp i kroner 60 000 for fire personer, mot kroner 23 728 for billettene han kjøpte i mai.

Selv om Finnair kansellerte avgangen innen fristen på 14 dager før avreise, begrenser ikke forordningen skadelidtes rett til å kreve erstatning på annet grunnlag. Klager mener han delvis har rett til standarderstatning da flyselskapet ikke tilbød omruting raskest mulig. Klager la blant annet frem en rute via Moskva som gikk betydelig raskere enn ruten via London. I tillegg fikk klager andre utgifter som følge av kanselleringen som han krever refundert.

Klager krever følgende:

25 % av standarderstatningen på 600 euro per person, dvs 150 euro per person. Dvs tilsammen 600 euro for fire personer.

Ekstra hotellovernatting i Seoul, kroner 4 087.

Tapt arbeidsfortjeneste kroner 6 850.

Diett i ett døgn for fire personer etter statens satser, kroner 3 520.

Taxi kroner 100.

Telefonutgifter kroner 200.

Totalt erstatningskrav er kroner 20 257.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved kansellering av en reise tilbyr Finnair alternative ruter til destinasjonen med Finnair eller andre flyselskap innen Oneworld alliansen. Man kan alternativt kansellere reisen mot full refusjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da klager fikk beskjed om kanselleringen minst 14 dager før avreise. Klager aksepterte ombooking med British Airways via London den 30. september. Han har heller ikke krav på refusjon av følgeskader som hotell etc, men Finnair vil gjøre et unntak og refundere utgifter til hotell i Seoul, mat og drikke samt drosje dersom klager kan fremlegge kvittering for disse utgiftene.

Finnair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som er tilbudt.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

Det er enighet om at flyselskapet Finnair ga informasjon om kanselleringen innen denne fristen og at klageren ikke har rett til standarderstatning.

Ved kansellering skal flyselskapet likevel gi passasjerer valget mellom omruting til det endelige bestemmelsesstedet snarest mulig / på en senere dato på tilsvarende transportvilkår, eller refusjon av billettprisen, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 8.

Klageren valgte omruting snarest mulig. Han godtok omrutingstilbudet han ble gitt, men ga beskjed om at han forbeholdt seg retten til å kreve erstatning for manglende oppfyllelse av omrutingsplikten.

Det følger av kommisjonens veileder til forordningen av 15.06.2016 punkt 4.2 at omruting skal skje uten ekstra kostander for passasjeren selv om reisen legges om til et annet luftfartsselskap og / eller til en høyere klasse eller pris. Videre skal den samlede reisetid ligge så tett opp til den opprinnelige som mulig.

Nemnda viser også til FLYKN-2016-277 der et flyselskap etter en helhetsvurdering av kostnader og fordeler / ulemper ved de forskjellige omrutingsalternativene med eget eller andre selskap, ble ansett for ikke å ha oppfylt omrutingsplikten.

Slik nemnda ser det har heller ikke Finnair oppfylt omrutingsplikten her. Omrutingen som Finnair tilbød innebar en lengre flygning og et lengre feriefravær enn alternativene med andre selskap. Klageren og følget (til sammen 4 personer) kunne blant annet vært omrutet via Moskva med Aeroflot og Korean Air, og bare kommet en time forsinket frem til bestemmelsesstedet. At alternativene innebar bruk av annet flyselskap / flyselskap som ikke er samarbeidspartner, mener nemnda ikke er relevant.

Nemnda mener at Finnair plikter å refundere påregnelige, dokumenterte og rimelige utgifter som følge av manglende oppfyllelse av omrutingsplikten etter forordningen:

Etter nemndas syn var det påregnelig at klageren tapte arbeidsfortjeneste og fikk utgifter til en ekstra natt på hotell i Seoul ved å måtte reise en dag tidligere enn planlagt. Det er fremlagt dokumentasjon for at klagerens dagslønn er 6 850 kroner. Nemnda anbefaler at han får erstattet tap av en dagslønn mot dokumentasjon for at han faktisk er trukket dette beløpet. Hotellutgiften på 4 087 kroner er dokumentert ved kvittering.

At han fikk ekstra utgift til taxi mellom hotellene i Seoul og ekstra utgifter til telefon, ser nemnda også som påregnelig. Taxiutgiften er dokumentert til 100 kroner. Telefonutgiften er ikke dokumentert, men estimert til 200 kroner.

Nemnda ser det som rimelig at Finnair refunderer klagerens utgifter så langt, det vil si med opp til 11 237 kroner.

Nemnda ser det også som påregnelig at klageren fikk ekstra utgifter til mat og drikke, og mener at disse utgiftene må dekkes, men da mot kvitteringer.

Klageren har også krevd erstatning for ikke-økonomisk tap på annet grunnlag enn forordningen, men har anslått tapet til 25 prosent av hva en standarderstatning ville vært.

Slik nemnda ser det er det den manglende oppfyllelsen av omrutingsplikten etter forordningen som kunne tenkes å utgjøre ansvarsgrunnlaget for en slik erstatning. Når

erstatning for ikke-økonomisk skade ikke er hjemlet i forordningen selv i dette tilfellet, ser nemnda det som ulogisk å anbefale slik erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Finnair refunderer klagerens dokumenterte utgifter.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Olsen (Norwegian)