

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2016-00604

Tjenesteytere

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 11. juli 2016 bestilte klager en reise t/r Oslo - Astana Kasakhstan via Wien med Austrian Airlines for reise 29. juli - 3. august. Han valgte bevisst dette flyselskapet for å unngå Türkish Airlines grunnet terrortrusselen i Istanbul tidligere samme sommer.

Da klager var i transit i Wien på utreisen ble han informert om at flight OS698 fra Astana til Wien på returen var kansellert, og at han var booket om til Türkish Airlines. Reiseruten startet 3 1/2 time tidligere enn opprinnelig reiserute.

Kundesenteret i Wien kunne fortelle at flyselskapet hadde sendt klager en epost om kanselleringen den 15. juli, men at det var oppstått en feil i utsendelsen. Klager mottok aldri noen epost. Klager har i ettertid har fått rede på at Austrian Airlines kansellerte avgangen allerede den 14. juli. Han stiller seg undrende til hvorfor flyselskapet den 20. juli sendte han en epost med tilbud om oppgradering dersom avgangen var kansellert.

Da klager ble informert om kanselleringen var det fullt med Lufthansa, som hadde vært et bedre alternativ enn Türkish Airlines.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av setegebyr kroner 93.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Austrian Airlines sendte klager en epost vedrørende kanselleringen mer enn to uker før avreise, men det viser seg at klager ikke mottok eposten grunnet en feil.

Austrian Airlines er villig til å utbetale 50 % av standarderstatningen på 600 euro, nemlig 300 euro. Dette fordi klager ankom Oslo kl 10.20, over to timer tidligere enn på opprinnelig reiserute.

Austrian Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Nemnda bemerker

Retten til standarderstatning for kansellert flyreise etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7, faller bort hvis passasjerer har fått opplysning om kanselleringen minst to uker i forveien, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) i).

Flyselskapet Austrian Airlines har ikke dokumentert at klageren fikk informasjon om kanselleringen mer enn to uker i forveien. Austrian Airlines ser ut til å være enig med klageren i at han ikke fikk informasjon om kanselleringen før 29.07.2016, det vil si mindre enn sju dager før avgang.

Ved informasjon om kanselleringen mindre enn sju dager i forveien, faller retten til erstatning bort hvis flyselskapet har tilbudt passasjerer omruting slik at han kunne reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii).

Slik nemnda ser det må begge vilkår - høyst en time før planlagt avgangstid og senest to timer etter planlagt ankomsttid - være oppfylt for at retten til erstatning skal kunne falle bort.

Klageren ble omrutet til en avgang 3 timer og 25 minutter før opprinnelig avgang. Vilkåret om "høyst en time før planlagt avgangstid" er da ikke oppfylt. Hans rett til standarderstatning er derfor ikke falt bort.

Når passasjerer tilbys omruting og ankomsttiden ikke går ut over planlagt ankomsttid på den opprinnelig reserverte flygingen med mer enn 4 timer på reiseavstander som den aktuelle (avstanden Oslo- Astana er 3 792 kilometer), kan flyselskapet redusere erstatningen med 50 prosent, jf artikkel 7 nr 2 bokstav c).

Klageren ankom ca 2 timer før planlagt ankomsttid. Austrian Airlines kan da redusere erstatningen med 50 prosent og bare betale 300 euro.

Nemnda mener endelig at klageren har rett til å få refundert gebyret på 93 kroner for det forhåndsvalgte setet på den kansellerte flygningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Austrian Airlines betaler standarderstatning til klageren med 300 euro samt refunderer setegebyr med 93 kroner.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)