

# Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (31.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager ønsker ikke LOT Polish Airlines å følge nemndas vedtak

## Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter som følge av kansellering.

#### Dato

20.12.2022

#### Saksnummer

2022-02261

#### Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Los Angeles via Warszawa den 5. juli 2022 med LOT Polish Airlines, pris USD 1683,14.

Mindre enn tolv timer før avreise mottok klager informasjon fra flyselskapet om at flyvningene var kansellert. Klager forsøkte å komme i kontakt med LOT Polish Airlines uten å lykkes. Han måtte derfor kjøpe nye flybilletter med annet selskap, pris USD 2204,94.

Klager har mottatt refusjon av opprinnelige flybilletter samt standarderstatning 600 euro per person, men krever i tillegg refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter med USD 521.80.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LOT Polish Airlines har refundert klagers ubenyttede flybilletter, samt utbetalt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 600 euro per person. LOT Polish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

#### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers flybilletter ble kansellert under et døgn før avreise, og at flyselskapet har utbetalt standarderstatning til klager jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1. bokstav c) underpunkt iii).

Klager krever refusjon av utgifter til mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter med til sammen USD 521,80.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjeren rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Klager har uttalt at han forsøkte å komme i kontakt med flyselskapet for å endre flybillettene uten å lykkes. LOT Polish Airlines har uttalt at klager ikke har krav på refusjon av mellomlegget, da han ikke ventet på alternativ flyvning. Flyselskapet har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på at klager ble tilbudt omruting.

Etter nemndas syn har LOT Polish Airlines ikke oppfylt omrutingsplikten i dette tilfellet. Klager har etter dette krav på refusjon av utgiftene han pådro seg ved kjøpt av nye flybilletter, med fradrag av refusjonen han allerede har mottatt for de opprinnelige billettene. Han skal ikke reise gratis.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at LOT Polish Airlines refunderer klagers utgifter med USD 521,80.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Christine Alette Benum