

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-00396

Tjenesteytere

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Oslo til Tenerife via Brüssel den 18. november 2016 kl 06.30, og videre fra Brüssel kl 09.35 med SN3781. Dagen før avreise oppdaget hun tilfeldig at avgangen fra Brüssel til Tenerife var endret til kl 06.00. Klageren hadde ikke blitt informert om denne ruteendringen på noe tidspunkt. Da denne reiseruten ikke var gjennomførbar måtte klageren kjøpe ny billett med annet selskap, pris kroner 1 489.

Flyselskapet kunne tilby ny avgang fra Brüssel dagen etter den 19. november via München, men de kunne ikke tilby overnatting i Brüssel. Dette var ikke aktuelt for klageren.

Klageren ble ikke informert om ruteendringen innen to uker før avreise, og krever av den grunn standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brussels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har selskapet i det vesentlige anført:

SN3781 ble forsinket som følge av restriksjoner fra ATC(Air Traffic Control). Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til uregelmessigheten var ekstraordinære omstendigheter utenfor Brussels Airlines kontroll.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer i dette tilfellet kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uke før avgangstid eller

ruteendringen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. I dette tilfellet ble ikke klager informert om ruteendringen på noe tidspunkt. Selskapet opplyste til klageren at årsaken til kanselleringen syntes å være restriksjoner fra ATC (Air Traffic Control), uten at dette ble nærmere beskrevet eller dokumentert. Selskapet har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klageren ble tilfeldigvis selv oppmerksom på ruteendringen dagen før den planlagte flygningen, og selskapet har ikke dokumentert eller godtgjort at kanselleringen skyldtes restriksjoner fra ATC som var utenfor deres kontroll. Ruteendringen gir etter dette rett til standarderstatning på 400 euro. Klager har bare bedt om 250 euro, noe nemnda mener antagelig skyldes uvitenhet om satsene. Nemnda anbefaler at selskapet betaler standarderstatning med 400 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brüssels Airlines utbetaler standarderstatning på 400 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)