

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av forpleiningsutgifter grunnet kansellering.

### Dato

11.10.2023

### Saksnummer

2022-03202

### Tjenesteytere

Air France

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Air France fra Oslo til Fort de France via Paris den 13. mai 2022 på følgende avganger:

AF1275 13MAY OSL CDG 06.05 - 08.35

AF0808 13MAY CDG FDF 16.10 - 19.00

Den 29. april mottok klager en e-post fra Air France. I e-posten stod det ingenting annet enn ny avreisedato i emnefeltet.

Først den 2. mai oppdaget klager at flyvningene var flyttet et døgn senere, fra 13. til 14. mai.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke kom tydeligere frem i e-posten at avreisedatoen var endret.

Klager mener han grunnet manglende tekst/informasjon i e-posten ikke ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise, og at han derfor har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Den 2. mai ringte klager til Air France og fikk endret reisen slik at han reiste fra Oslo til Paris den 12. mai, og videre dagen etter den 13. mai fra Paris til Fort de France:

AF1775 12MAY OSL CDG 17.30 - 20.00

AF0842 13MAY ORY FDF 10.20 - 13.00

Klager overnattet privat i Paris, men pådro seg utgifter til middag på EUR 38 og transport til og fra Paris sentrum på EUR 20.

Klager krever også standarderstatning på EUR 600 for den endrede rutetiden.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Air France opplyser at klager fikk beskjed om kanselleringen den 22.03.2022 og anfører at klager ikke har krav på EU kompensasjon, da det er informert om endringen mer enn 14 dager før avreise.

Klager valgte selv å endre avreisen fra Oslo til Paris til en dag i forveien, og han er derfor selv ansvarlig for utgifter som oppstod som følge av dette. Air France anbefaler klager å ta kontakt med sin egen reiseforsikring for videre erstatning.

## **Nemnda bemerker**

Klager krever standarderstatning på EUR 600 i tillegg til forpleiningsutgifter dekket av Air France på grunn av endringer i rutetiden på flyvningen hans fra Oslo til Fort de France.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - finner det på grunnlag av redegjørelsen fra Air France og den fremlagte dokumentasjonen, mest sannsynlig at ruteendringen ble varslet mer enn 14 dager i forveien. Det er dermed ikke grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 c.

Ruteendringer vil imidlertid kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet vil etter nemndas vurdering være ansvarlig for evt påregnelig tap som følge av ruteendring. Det følger av fast nemndspraksis at det ikke er anledning til å begrense dette i vilkårene. I dette tilfellet innebar ruteendringen at klager skulle reise fra Oslo et døgn senere (14. mai) enn den opprinnelige reisen (13. mai). Klager valgte selv å endre flyvningen slik at han reiste fra Oslo til Paris den 12. mai og fra Paris til Fort de France den 13. mai. I den forbindelse pådro klager seg utgifter til middag og transport. Klager bodde privat i Paris. Klager har fremsatt krav om refusjon av utgiftene til middag og transport. Disse utgiftene fikk han ikke som følge av ruteendringen, men fordi han på eget initiativ endret reiseruten slik at han måtte overnatte i Paris. Nemnda er kommet til at disse utgiftene ikke kan kreves erstattet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – mener at det ikke er sannsynliggjort at det er sendt beskjed til klager om kanselleringen mer enn to uker før avgang.

Supersaver har anført at klager ble varslet om kanselleringen på app, og har fremlagt et skjermbilde av et internt system. Av skjermbildet fremgår klagers navn og informasjon som kan antyde at det ble sendt et pushvarsel 22.mars 2022. Det fremgår imidlertid ikke hva innholdet i pushvarslet var, og mindretallet stiller seg uansett tvilende til om varsling gjennom app er tilstrekkelig.

Klager mottok en e-post fra Air France 29. april hvor klagers avreisedato var endret fra 13. til 14. mai, uten at dette var tydeliggjort i e-posten. Det var ingen tekst eller beskjed i e-posten om at klagers opprinnelige flyvning var kansellert, og klager hadde dermed

ingen forutsetninger for å forstå at e-posten inneholdt et varsel om kansellering av klagers opprinnelige flyvning.

Etter dette kan ikke mindretallet se at Supersaver har varslet klager om kanselleringen mer enn to uker før avgang og klager har dermed krav på standarderstatning på EUR 400.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)