

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter samt erstatning etter EU forordningen 261/2004 som følge av kansellering.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

77/10F

Tjenesteyter

Swiss International Air Lines Ltd

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter samt erstatning etter EU forordningen 261/2004 som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers fly fra Oslo til Zürich den 22. januar 2010 ble kansellert. Det ble en endeløs kø av passasjerer som skulle omrutes. Etter mer enn fem timers venting, valgte klager å avlyse alle sine arrangement i Zürich, da det var helt uvisst når de kunne reise. Klager informerte Swiss bakkepersonale om at det ikke lenger var aktuelt å reise. Representanten gjorde et notat om dette og stemplet billettene med kansellert. Representanten fortalte ikke om noen alternativ flygning.

Klager krever refundert utgifter til flybilletter samt standarderstatning etter EU forordningen på 800 euro for seg og sin kone.

Det vises for øvrig til klagers brev

Swiss International Air Lines har i det vesentlige anført:

Flyet ble påført skader under «Ground Operations» og ble kansellert omgående på grunn av sikkerheten til passasjerene. Årsaken til kanselleringen var ekstraordinær og uventet, og kanselleringen gir ikke rett til erstatning.

Klagerne ble omrutet til neste avgang med LX1217 samme dag. Det lyktes ikke Swiss personale å komme i kontakt med klagerne for å informere om omrutingen. Klagerne møtte ikke frem til denne avgangen..

Swiss har oversendt refusjonsspørsmålet til den aktuelle avdeling. Swiss tilbyr å dekke klagerne direkte kostnader til mat og telefon mot originalkvitteringer.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Swiss har ikke fremlagt noen dokumentasjon på den oppståtte skade eller gitt noen nærmere beskrivelse av denne eller årsaken til at den oppstod. Swiss har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standardkompensasjon på 250 euro per person. (1480 kilometer).

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Det er enighet om at klagerne ikke ble informert om omruting til en annen flygning. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager informerte Swiss bakkepersonale om at det ikke lenger var aktuelt for klagerne å reise. Dette gir klagerne rett til refusjon av billettutgiftene.

Ved innstilling plikter flyselskapet å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det synes ikke som om det ble gjort i dette tilfellet. Swiss har tilbudt seg å erstatte klagerens utgifter. Nemnda anbefaler at klager erstattes dokumenterte utgifter, alternativt kr 500 dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes utgifter til billetter samt utgifter til mat. Nemnda anbefaler videre at klager gis en erstatning på 500 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Håvard Larsen, Danish Air Transport AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Håvard Larsen, Danish Air Transport AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstifelle hva som faller inn under nevnte kategorier.