

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrapgifter grunnet kansellering.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2023-00373

Tjenesteytere

Austrian Airlines

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt flybilletter t/r Oslo - Barcelona for reise fredag 1. juli 2022 med retur den 19. juli. Utreisen var med Austrian Airlines, og returen var med Lufthansa. Pris NOK 8 862 t/r for fire personer.

Torsdag den 30. juni, kvelden før avreise, ble klager informert om at utreisen med Austrian Airlines var kansellert. Klager ringte både Lufthansa og Austrian Airlines, men det var ingen ledige fly de kunne bli ombooket til de nærmeste dagene. Det eneste tilbudet klager mottok var et fly fra Gøteborg lørdag med overnatting i Romania og ankomst Barcelona søndag ca kl 12. Det var for sent for klager, da klager hadde bestilt et cruise fra Barcelona med avgang den 3. juli, og han måtte ankomme Barcelona senest 2. juli. Det var derfor nødvendig å kjøpe nye flybilletter via Amsterdam inkludert overnatting underveis. Dette medførte en del ekstra kostnader:

Ferge Larvik - Hirtshals NOK 4 060.

Drivstoff EUR 330 = NOK 3 432

Flybilletter NOK 17 790

Mat ca NOK 1 500

Hotell i Amsterdam NOK 1 807

Parkering i Amsterdam EUR 145,5 = NOK 1 513

Hotell i Bremen NOK 1 871

Hotell i Ålborg DKK 1 548 = NOK 2 143

Ferge Hirtshals - Langesund NOK 2 830

Totalt NOK 36 946.

Klager har i ettertid mottatt refusjon av de opprinnelige flybillettene NOK 8 862, og standarderstatning med EUR 400 per person (til sammen NOK 16 537).

Klager krever refusjon med NOK 36 946.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Austrian Airlines har i det vesentlige uttalt:

Austrian Airlines beklager at klagers flyvninger ble kansellert. Klager har mottatt standarderstatning med EUR 400 per person, samt full refusjon av flybillettene.

Austrian Airlines har tilbudt klager alternativ flyvning som han valgte å avslå. Klagers kontrakt med Austrian Airlines ble da avsluttet. Austrian Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ekstrapgifter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers flyvninger med Austrian Airlines ble kansellert under 7 dager før avreise, og at klager har mottatt standarderstatning fra flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, samt full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Klager krever også refusjon av ekstrapgifter med til sammen NOK 36 946. Til fradrag kommer flybillettene som er refundert NOK 8 862, da klager ikke skal reise gratis. Utestående beløp som kreves refundert er da NOK 28 084.

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.

I dette tilfellet ble klager tilbudt ombooking fra Gøteborg påfølgende dag lørdag 2. juli, med overnatting i Romania og ankomst Barcelona søndag den 3 juli. Etter nemnda syn er dette ikke å anse som snarest mulig. Klager har etter dette krav på refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter. Dette utgjør NOK 28 084.

Nemnda anbefaler etter dette at Austrian Airlines refunderer dette beløpet til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Austrian Airlines refunderer NOK 28 084 til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)