

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

04.03.2016

### Saksnummer

0753/15F

### Tjenesteyter

Ariana Travels

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Kabul for seg og sin sønn for reise 16. april - 13. mai 2015. Da klager ankom Gardermoen den 16. april ble hun oppringt av Ariana Travels som sa at flyet med Turkish Airlines var kansellert. Hun ble booket om til dagen etter. Da klager ankom Gardermoen den 17. april ble hun på nytt oppringt av reisebyrået som igjen sa at flyet var kansellert. Klager ble igjen booket om og reiste den 18. april.

Da klager ankom flyplassen i Kabul den 13. mai, fikk hun ved innsjekk beskjed om at returreisen var kansellert. Klager ble engstelig siden hun reiste alene med sin sønn. Hun tok inn på et flyplasshotell og ringte sin mann i Norge som kontaktet Ariana Travels. Han ble avkrevd kroner 3&nbsp;575 for at hans kone og sønn skulle få reist hjem. Klager mottok ingen kvittering fra hotellet.

Klager har vært i kontakt med Turkish Airlines, og det er reisebyrået som har kansellert klagers billetter, ikke flyselskapet.

Hele reisen har vært svært slitsom for familien, og de stiller seg svært kritisk til Ariana Travels opptreden.

Klager krever refusjon av utgifter til drivstoff til og fra Gardermoen to dager. Videre krever hun refusjon for utgifter til ny hjemreise, kroner 3&nbsp;575, samt refusjon av utgifter til hotell i Kabul og for tort og svie, kroner 4&nbsp;000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ariana Travels har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Ariane Travels ved nemndas e-post av 30. juni 2015 med frist til 25. august 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som fremkommer i saken. Det opplyses videre om at uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda.

Ariane Travel har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningene ikke ble kansellert av Türkish Airlines, men at Ariana Travels av en eller annen grunn avbestilte billettene for flyvninger 16. og 17. april og for hjemreisen 13. mai.

Standarderstatning etter EU-forordningen forutsetter at det er flyselskapet som kansellerer en flygning. Det er ikke tilfelle her, og klager kan ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda legger for øvrig til grunn at Ariane Travels er ansvarlig for de ekstraavgiftene klager ble påført.

Nemnda forstår det slik at klager ikke ble påført utgifter ved utreise ut over to ekstra turer til Gardermoen. Nemnda anbefaler at Ariane Travels erstatter utgifter til to ekstra turer til Gardermoen.

Nemnda legger videre til grunn at klager måtte kjøpe nye returbilletter. Nemnda anbefaler at Ariane Travel erstatter klagers utgifter med kr 3.575.

Nemnda er videre av den oppfatning at klager har rett til erstatning for utgifter til hotell i Kabul fra 13. til 14. mai. Klager har ikke fremlagt kvittering for fra hotellet. Hun må da sannsynliggjøre utgiftene på annen måte.

Ariane Travels håndtering av saken påførte klager ulempe. Etter nemndas vurdering er det ikke rettslig grunnlag for å få dette erstattet.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ariana Travels erstatter klagers utgifter til nye returbilletter med kr 3.575 samt andre sannsynliggjorte utgifter.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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