

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet kansellering.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2018-00091

Tjenesteytere

FlyViking AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stokmarknes til Tromsø 5. november 2017 kl. 20:20 med VF307. Denne flyvningen ble kansellert kl. 18:30 samme dag per sms, og hun fikk beskjed om at selskapet forsøkte å finne en løsning. Klager hørte ingenting på flere timer. Telefonen til FlyViking var ubemannet og nettsiden hadde ingen oppdatert informasjon. Klager besluttet derfor å kjøpe ny billett med Widerøe kl. 21:30. Hun mottok så en sms fra FlyViking kl. 20:50 om at det var satt opp et ekstrasfly. Det var nå for sent å kansellere de nye billettene.

Klager krever å få refundert utgiftene til billetter med Widerøe.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FlyViking har ikke avgitt uttalelse vedrørende saken verken til klager eller til nemnda.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt FlyViking ved nemndas e-post av 18. januar 2018 med frist til 1. mars for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5 og 7.

FlyViking har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til standardkompensasjon på 250 euro.

Ved kansellering har passasjeren rett til omruting eller full refusjon. Klager valgte å avbryte reisen med FlyViking og kjøpte ny billett med annet selskap. Klager har rett til full refusjon av ubenyttet billett.

Klager krever videre refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

I dette tilfellet kjøpte klager ny billett med annet selskap før flyselskapet hadde fått mulighet til å kunne tilby ombooking. Klager hevder hun ble informert om kanselleringen kl 18.30, og at tilbud om ombooking kom kl 20.50. Nemnda anser dette som ombooking innen rimelig tid, og kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av mellomlegg til ny billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at FlyViking utbetaler standarderstatning med 250 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)