

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00635

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tilbake fra ferie fra Ercan på Kypros til Oslo via Istanbul den 29. mars 2016 med Pegasus Airlines. Reisen var bestilt hos nettreisebyrået Supersaver. Mens han var på ferie oppdaget klager den 23. mars, skjærtorsdag, at han hadde mottatt en e-post fra Supersaver, hvor det kom frem at strekningen Ercan - Istanbul den 29. mars var kansellert.

Klager fikk ikke tak i Supersaver da de hadde stengt i perioden 23. - 29. mars grunnet påske. Klager brukte flere dager på å reise rundt og kontakte både flyselskap, lokale reisebyrå og flyplassen uten at noen kunne hjelpe han. Han fikk til svar at han ikke hadde plass på noe fly mellom Ercan og Istanbul. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter for fire personer den 28. mars for å rekke sin videreforbindelse den 29. mars. Klager måtte sove på flyplassen i Istanbul da de ikke hadde visum til Tyrkia.

Klager har i ettertid kun fått refundert kroner 150 per billett fra Supersaver. Reisebyrået hevder klager må henvende seg til flyselskapet for søknad om kompensasjon.

Klager krever kompensasjon for ødelagt ferie, samt for å måtte tilbringe en natt i avgangshallen på Istanbul lufthavn. Videre krever han refusjon av utgifter til opprinnelige flybilletter, nye flybilletter, leiebil, bensin og parkering på Gardermoen, tilsammen kroner 23 755.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pegasus Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Flight PC211 ble kansellert en uke før avgang som følge av operasjonelle årsaker. Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for refusjon.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Pegasus Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn opplysningene fra klageren om at flygningen fra Ercan til Istanbul ble kansellert av tekniske / operasjonelle grunner.

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7. Flyselskapet plikter uansett årsaken til kanselleringen å refundere den opprinnelige flybillettprisen eller omrute, samt tilby forpleining, jf artiklene 8 og 9.

Forordningen gjelder imidlertid ikke for flygninger innenfor og mellom land utenfor EU- / EØS-området, jf artikkel 3 nr 1. Ettersom det her er tale om en kansellert flygning innfor Tyrkia, og Tyrkia ikke er medlem av EU / EØS, får forordningen ikke anvendelse.

Pegasus kan likevel være ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse på annet grunnlag, jf artikkel 12. Pegasus Airlines er tyrkisk. Tyrkia har underskrevet Montreal-konvensjonen. Nemnda legger til grunn at Pegasus Airlines følger denne.

Etter Montreal-konvensjonen artikkel 19 er flyselskap ansvarlig for påregnelig tap som følge av kansellering hvis ikke selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå kanselleringen eller dette ikke har vært mulig for dem.

Pegasus Airlines har opplyst til klageren at kanselleringen skyldtes "technical reasons" / "operational business reasons", men har ikke opplyst hva selskapet foretok seg for å unngå kanselleringen. Slik saken er opplyst for nemnda, ser det heller ikke ut til at flyselskapet foretok seg noe for å hjelpe klageren og hans reisefølge (til sammen 4 personer).

Nemnda mener etter dette at Pegasus Airlines bør dekke klagerens påregnelige tap som følge av kanselleringen. Slik nemnda ser det går selskapets erstatningsansvar etter konvensjonen ikke så langt at han kan kreve gratis reise / ferie. Det er utgiftene som følge av kanselleringen som kan kreves erstattet. Utgifter som han og følget ville hatt om kanselleringen tenkes bort, kan ikke kreves erstattet.

For nemnda fremstår det som uklart om klageren krever alle utgifter til reisen / ferien erstattet på grunn av kanselleringen. Nemnda viser til at han har krevd utgifter til parkering til Gardermoen dekket enda han og følget ikke kom forsinket hjem til Oslo. Han har videre krevd utgifter til leilighet dekket enda han har opplyst at han og følget sov over

på flyplassen i Istanbul. Nemnda antar også at han ville hatt utgifter til leiebil uavhengig av kanselleringen.

For nemnda ser det ut til at det bare er utgiftene til de nye flybillettene fra Ercan til Istanbul som står i direkte sammenheng med kanselleringen. Det er også bare denne utgiften som er dokumentert. Nemnda anbefaler at Pegasus Airlines dekker denne utgiften som krevd, det vil si med 3 087 kroner.

Nemndas flertall - lederen og forbrukernes representanter - mener imidlertid at klageren har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, og viser til nemndspraksisen som bygger på EU-domstolens dom av 06.05.2010 Walz-Clickair (C-63/09), jf eksempelvis FLYKN-2015-1609. Slik klageren har beskrevet konsekvensene av kanselleringen, har utbyttet av ferien blitt begrenset. Flertallet anbefaler at erstatningen for ikke-økonomisk tap settes til 3 000 kroner per person.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning, og viser til at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Pegasus Airlines erstatter klagerens utgifter til nye flybilletter med 3 087 kroner og ikke-økonomisk skade med 3 000 kroner per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)