

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellert flyvning.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1432/15F

Tjenesteyter

British Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo Gardermoen til Denver, via Heathrow London (BA0763), den 5. juli 2015 kl. 11:50.

Den 4 juli kl. 19:00 fikk klager en e-mail om at flyvningen med BA763 fra Oslo Gardermoen til Heathrow London var kansellert. I e-posten ble det oppgitt telefonnummer i Norge og Storbritannia klager kunne kontakte. Kontoret i Norge var imidlertid stengt, og klager kom ikke igjennom på telefonen til Storbritannia. Klager prøvde å ombooke til en tidligere flyvning, men det var ingen seteplasser ledig.

Flyvningen videre fra Heathrow til Denver (BA219) hadde avgang 5. juli kl. 15:45. Klager bestilte derfor flybilletter med SAS, avreise 5. juli fra Gøteborg til Stockholm (SK140), og deretter fra Stockholm til London Heathrow (SK531). Dette resulterte i at klager rakk flyvningen videre til Denver.

For å rekke flyvningen fra Gøteborg, fikk klager ordnet med skyss fra Oslo, og det påløp derfor utgifter for bilkjøringen. $4,10 \text{ NOK pr. km} \times 586 \text{ km} = 2\,402 \text{ NOK}$.

Sjåføren av bilen ble betalt 5000 NOK, og de nye billettene fra Gøteborg til London med SAS kom på hele $3\,749 \text{ NOK}$. Klager krever at British Airways erstatter disse utgiftene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

Den kansellerte flyvningen fra Oslo Gardermoen til Heathrow med BA763 gir klager rett på kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Distansen er mindre enn 1500 km, og siden klager ankom innen to timer før forventet ankomst, har klager rett på 125 euro som er 50 % av den opprinnelige kompensasjonen.

British Airways ville ha omrutet klager dersom klager hadde kontaktet dem. Kontoret i Storbritannia er bemannet hele døgnet. Klager kunne også kontaktet British Airways i Oslo neste dag.

British Airways hadde omrutet klager med Icelandair neste dag med ankomst Denver fem minutter senere enn planlagt ankomsttid.

British Airways har refundert billettprisen Oslo - London og vil utbetale en goodwill kompensasjon på NOK 2 385.

Det vises for øvrig til British Airways' brev.

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. British Airways har utbetalt en standarderstatning på 125 euro.

Klager hadde en sammenhengende billett fra Oslo til Denver. I henhold til EU-forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8, hadde hun valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke oppnådde kontakt med BA lørdag kveld. Hun forsøkte å booke om flygningen men lyktes ikke da flyene var fulle. Klagers sønn kom i gjennom på telefon til London, men fikk ikke annen beskjed enn om at klager selv måtte ringe. Klager har opplyst at klokken da var 21:30, og at hun ikke så annen mulighet en selv å arrangere alternativ reise til London.

Nemnda har forståelse for at klager i den foreliggende situasjon selv fant en alternativ måte å komme seg til London på slik at hun rakk flyet til Denver søndag ettermiddag. Nemnda er likevel av den oppfatning at klager burde ha gitt British Airways mulighet til å omrute henne. Omrutingen kunne skjedd med annet selskap til London eller med British Airways / andre selskap til Denver. British Airways ville hatt en vesentlig bedre oversikt over alternative muligheter enn klager. Avreise fra London var først søndag ettermiddag, og klager kunne således eventuelt ha kontaktet British Airways i Norge søndag morgen, dersom ytterligere forsøk på å kontakte British Airways i Storbritannia lørdag kveld ikke førte frem.

Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at British Airways ikke er ansvarlig for utgiftene klager ble påført ved den alternative reise til London. British Airways har likevel tilbudt å betale en goodwillerstatning på NOK 2 385. Beløpet kommer i tillegg til refusjon av billettprisen på den kansellerte flygning og standarderstatningen.

Standarderstatningens størrelse varierer med lengden på den kansellerte flygningen, her Oslo - London. I henhold til artikkel 7 er denne på 250 euro. Dersom passasjerer blir omrutet og ankomsten til det endelige bestemmelsesstedet ikke overskrider mer enn fire timer på reiser over 3 500 kilometer, kan flyselskapet redusere erstatningen med 50 %. Nemnda er således av den oppfatning at erstatningen som er utbetalt er i henhold til forordningens bestemmelser.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning av utgifter til alternativ reise til London. Nemnda forstår det slik at standarderstatningen, billettprisen Oslo - London, samt goodwill erstatningen på NOK 2 385 allerede er utbetalt. Dersom utbetaling ikke har funnet sted, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.