

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-01469

Tjenesteytere

British Airways

American Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Miami via London Heathrow den 30. juni 2022 med British Airways:

BA761 OSL LHR 07.10 - 08.40

BA207 LHR MIA 10.40 - 14.55

Oppdatert reiserute før avgang fra Oslo var som følger:

BA761 OSL LHR 07.10 - 08.40

BA1525 LHR MIA 10.40 - 15.10 (operert av American Airlines flyvning AA57)

Ved innsjekk på Gardermoen fikk klager beskjed fra British Airways om at de måtte ta ut boardingkort for flyvningen fra London til Miami ved ankomst London Heathrow. BA761 fra Oslo ankom Heathrow ca 15 minutter forsinket. Klager løp til innsjekkingsranken, men fikk beskjed om å stille seg i køen. Da det ble klagers tur, ble de informert om at de ville bli ombooket til å fly via Orlando med Virgin Atlantic og American Airlines.

Klager ankom Miami 4 timer og 39 minutter forsinket, og krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Da klager ankom Miami var ikke bagasjen ankommet. Klager krever refusjon av utgifter han pådro seg som følge av dette. Utgiftene i forbindelse med bagasjen til klagers kone er dekket av hennes forsikringsselskap. Klager har ikke fått dekket sine utgifter.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter for forsinket bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways har i det vesentlige uttalt:

Klager hadde billetter på følgende reiserute:

BA761 / Oslo (OSL) to London Heathrow (LHR) / 30JUN22 07:10 / 30JUN22 08:40

BA207 / London Heathrow (LHR) to Miami (MIA) / 30JUN22 10:40 / 30JUN22 14:55

BA207 ble kansellert den 14 April 2022 og klager ble booket om til å fly med American Airlines kl 10.40, samme tidspunkt som flyvningen som ble kansellert:

BA1525 (Op AA57) / London Heathrow (LHR) to Miami (MIA) / 30JUN22 10:40 / 30JUN22 15:10

Denne ombooking gav klager samme connection på Heathrow som på opprinnelig flyvning, 120 minutter.

Da BA207 ble kansellert mer enn 14 dager før avreise, har ikke klager krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager fikk ikke sjekket inn hele veien til Miami ved innsjekk på Gardermoen.

Der det er mulig, vil British Airways alltid prøve å sjekke inn passasjerer som har en videreförbindelse med et flyselskap i oneworld-alliansen. Dette er imidlertid ikke alltid tillatt og betyr at passasjerene må sjekke inn direkte med det andre flyselskapet, i dette tilfellet American Airlines.

American Airlines har i det vesentlige uttalt:

AA57 tok av fra Heathrow i henhold til rutetabellen, og landet i Miami 40 minutter før oppsatt ankomsttid. Flyet var ikke overbooket, og tok av med 17 ledige seter.

På alle internasjonale flyvninger må passasjerene være ferdig innsjekket med boardingkort og bagasje senest 60 minutter før avgang. Klager sjekket ikke inn med boardingkort og bagasje senest 60 minutter før planlagt avgang. Passasjerene ble av godvilje ombooket på et senere fly samme dag kostnadsfritt.

American Airlines kan ikke se at de er erstatningspliktige i henhold til EU-forordning 261/2004, da klager ikke møtte til innsjekk innen tidsfristen.

Nemnda bemerker

Det er ikke bestridt at det oppstod en ruteendring på klagers reiserute mer enn 14 dager før avreise. Klager ble booket om til ny flyvning fra London til Miami med samme avgangstid som på opprinnelig reiserute. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom London og Miami ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i) for ruteendringen. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever standarderstatning for forsinket avgang fra Oslo som gjorde at han mistet sin videreforbindelse i London, og ankom endelig bestemmelsessted mer enn fire timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager hadde følgende reiserute ved avreise fra Oslo den 30. juni 2022:

BA761 OSL LHR 07:10 - 08:40

BA1525 LHR MIA 10:40 - 15:10 - Operert av American Airlines flyvning AA57

Klager hadde en gjennomgående billett utstedt av British Airways, hvor begge flyvninger var booket på BA-flightnummer. Det oppstod en ruteendring som førte til at klager ble booket om til ny flyvning fra London til Miami med American Airlines.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke fikk utdelt ombordstigningskort for hele reisen ved innsjekk på Gardermoen, siden han hadde en gyldig gjennomgående billett. British Airways hevder det av og til ikke lar seg gjøre å dele ut boardingpass hele veien. Nemnda mener at dette ikke er noe som klager skal lastes for.

Forsinkelsen og at klager ikke fikk utdelt ombordstigningskort for hele reisen førte til at klager måtte sjekke inn på nytt i London som igjen førte til at han mistet sin videreforbindelse med BA1525.

Nemnda mener etter dette at British Airways må være ansvarlig for at klager ankom Miami mer enn fire timer forsinket.

Nemnda anbefaler at British Airways utbetaler 600 euro per person til klager.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje. Nemnda har bedt klager om en oversikt og kvitteringer knyttet til dette kravet. Anmodningen er ikke etterkommet. Nemnda kan derfor ikke anbefale at kravet tas til følge.

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

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at British Airways utbetaler 600 euro per person til klager, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)