

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet endret rutetid.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00458

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Palma via Madrid den 8. november 2019 med Iberia Airlines' flyvning IB3497 fra Oslo.

Klager anfører at flyselskapet endret rutetiden dagen før avgang. Klager fant ut dette da han ringte til kundeservice for å spørre om noe annet. De påsto at rutetiden hele tiden hadde vært kl. 15.05, mens det på klagers bookingbekreftelse sto at flyvningen gikk kl. 14.05.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom sin destinasjon i henhold til rutetabellen. Den eneste endringen Iberia finner i reservasjonen, er en fem minutters forsinkelse på klagers flyvning fra Palma til Mallorca, IB3916 den 8. november 2019. Klager landet ni minutter før tiden.

Nemnda bemerker

I henhold til klagers bookingbekreftelse var planlagt avgangstid fra Oslo 8. november 2019 kl. 14.05, og nemnda legger dette til grunn. Klager har opplyst at han tok kontakt med kundeservice om et annet spørsmål dagen i forveien, og fikk da vite at avgangstiden var kl. 15.05. Dette anses som en ruteendring.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I henhold til EU-forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. iii bortfaller imidlertid rett til standarderstatning dersom passasjerene opplyses om innstillingen mindre enn syv dager før planlagt avgangstid og tilbys omruting slik at de kan reise «høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid». Planlagt ankomsttid på endelig bestemmelsessted var kl. 22.25. Ved endringen gikk klagers fly kl. 15.05, med ankomst i Palma kl. 23.30. Vilåårene i bestemmelsen om ny avgangstid og ankomsttid er dermed oppfylt.

Nemnda mener derfor at klager ble opplyst om endringen før avgangstid i henhold til artikkel 5 nr. 1 bokstav c) nr. iii), og at han derfor ikke har rett til standarderstatning. Den samme vurderingen gjelder for endringen på klagers hjemreise, hvor avgangstid var flyttet én time senere enn på klagers opprinnelige booking, og ankomsttid kl. 22.40 i stedet for kl. 21.40.

Basert på ovenstående anbefales ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)