

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse og kansellering.

### Dato

10.09.2019

### Saksnummer

2018-03256

### Tjenesteytere

American Airlines

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Des Moines, Iowa, via London og Chicago den 25. august 2018, med retur den 2. september via Philadelphia og London:

25AUG18 OSLLHR 11.35-13.05 AA6630 (code share - operert av British Airways)

25AUG18 LHRORD 16.05-18.45 AA6197 (code share - operert av British Airways rute BA297)

25AUG18 ORDDSM 20.40-22.03 AA3495

02SEP18 DSMPHL 13.19-16.54 AA4413

02SEP18 PHLLHR 20.45-09.00+1 AA728

03SEP18 LHROSL 13.25-16.40 AA6629 (code share - operert av British Airways)

BA297 fra London til Chicago ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble ikke tilbudt hotell i Chicago, og måtte tilbringe natten på terminalen. Klager ble booket om til neste ledige fly den 26. august kl 11.38. Hun har mottatt 600 euro fra British Airways for denne hendelsen, samt kroner 171 (USD 19,71) for mat og drikke i ventetiden. Klager krever imidlertid også refusjon av en tapt natt på forhåndsbetalt hotell i Des Moines.

På returreisen ble flight AA728 fra Philadelphia til London kansellert. Klager ble booket om til ny avgang 3. september med BA68 og videre den 4. september fra London til Oslo med BA766. Klager hadde separat billett fra Oslo til Bergen som hun tapte, hun måtte kjøpe ny billett på strekningen. Klager ankom endelig bestemmelsessted nesten ett døgn forsinket.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett Oslo - Bergen kroner 2 849, samt tapt arbeidsfortjeneste kroner 2 452.

Klager opplevde hendelsene som svært belastende. Hun var gravid i 5. måned, og reiste med sin funksjonshemmede gutt (som har sendt inn separat klage).

Klager stiller seg kritisk til den dårlige servicen hun mottok i Philadelphia. Hun måtte stå i kø i 4-5 timer sent på kvelden og ankom ikke hotellet før kl 05.00 om morgenen. Hun måtte sjekke ut kl 12.00 og hadde ikke noe sted å oppholde seg og hvile før ny flyavgang kl 22.00. Den eneste maten som ble tilbudt i ventetiden var chips og brus, samt en matkupong på 12 USD.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

British Airways har i det vesentlige anført:

British Airways beklager hendelsen og har utbetalt 600 euro til klager i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refundert dokumenterte utgifter til forpleining i ventetiden. Klager krever videre refusjon av forhåndsbetalt hotell i Des Moines. British Airways plikter ikke, etter engelsk lov, å erstatte følgeskader som forhåndsbetalt hotell. Flyselskapet kan derfor ikke imøtekomme denne delen av klagers krav.

American Airlines har i det vesentlige anført:

AA728 ble kansellert. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da hendelsen oppstod i et tredjeland og flyvningen skulle opereres av et ikke-europeisk flyselskap.

American Airlines vil vurdere å refundere klagers utgifter til ny billett fra Oslo til Bergen dersom hun kan dokumentere at opprinnelig billett ikke er refundert av det opererende flyselskapet. American Airlines vil også vurdere å refundere klagers tapte arbeidsinntekt dersom klager kan fremlegge sin lønsslipp som viser tapet og som bekrefter at ingen betalt tid ble brukt til å dekke den tapte inntekten.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning fra London til Chicago med British Airways 25. august 2018 ble forsinket slik at klager ankom endelig bestemmelsessted Des Moines påfølgende dag. British Airways har utbetalt standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for denne hendelsen, samt klagers utgifter til forpleining. Klager krever også refusjon av forhåndsbetalt hotell i Des Moines. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Da beløpet på fremlagt kvittering ikke overstiger 600 euro, anses denne utgiften dekket av standarderstatningen.

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 blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Philadelphia til London den 2. september 2018 med American Airlines ble kansellert.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet American Airlines. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever imidlertid refusjon av utgifter til ny billett Oslo - Bergen kroner 2 849, samt tapt arbeidsfortjeneste kroner 2 452. American Airlines har tilbudt å refundere disse utgiftene mot dokumentasjon. Nemnda anbefaler at beløpene blir utbetalt mot at klager fremlegger dokumentasjonen som kreves av flyselskapet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at American Airlines utbetaler kroner 2 849 samt kroner 2 452 mot dokumentasjonen nevnt over.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)