

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004, EUR 600 per person, for seg og sitt reisefølge, på grunn av forsinkelse som førte til at de ble nektet ombordstigning på flyet i Paris til Thailand.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

4/09F

Tjenesteyter

Air France

Klager krever kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004, EUR 600 per person, for seg og sitt reisefølge, på grunn av forsinkelse som førte til at de ble nektet ombordstigning på flyet i Paris til Thailand.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne reiste 3. desember 2008 med AF2375 fra Oslo til Paris. Avgangen ble forsinket med 1 time og 6 minutter fra Oslo. På grunn av forsinkelsen rakk ikke de reisende sin videre forbindelse til Thailand.

På grunn av situasjonen i Bangkok på den tiden, ble ankomstflyplassen endret til Phuket, istedenfor Bangkok. Klagerne hadde bestilt transport fra Phuket til Bangkok. Da klagerne ikke kom med flyet til Phuket denne dagen, var det allerede for sent å avbestille denne transporten. Klagerne måtte betale 300 euro for transporten de ikke fikk brukt.

Forsinkelsen fra Oslo førte til at klagerne ble nektet ombordstigning på flyet fra Paris og av den grunn har de krav på EUR 600 per person. Klagerne mistet en dag av sin ferie og hadde et utlegg på EUR 300 for henting på flyplassen.

Klagerne har fått dekket overnatting og to måltider av Air France.

Air France har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes operasjonelle problemer med flyet. Forsinkelse gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen 261/2004. Erstatning gis kun ved kansellering.

Air France viser også til at klagerne var 3 minutter forsinket til avganger fra Paris for å kunne overholde minste forbindelsestid mellom to flyvninger.

Air France avviser kravet fra klagerne da dette var en forsinkelse og ikke en kansellering.

Nemnda bemerker:

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda det sannsynliggjort at klagers fly var 1 time og 6 minutter forsinket fra Oslo. Nemnda viser til bekreftelse fra Trafikkinfo/OSL. Forsinkelsen førte til at klagerne ikke rakk flyet fra Paris til Phuket. Klager har opplyst at de kom til gaten 10 minutter før stipulert avgang. Dette er for sent fremmøte i henhold til Air Frances reisevilkår, og Air France var således berettiget til å avvise klagerne fra dette flyet. Avvisningen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Fraktfører, her Air France, er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Air France har ikke gitt noen nærmere forklaring på forsinkelsen ut over at den skyldtes tekniske problemer. Air France har følgelig ikke godtgjort at selskapet ikke kunne unngått tapet, og selskapet er således ansvarlig for klagerne tap.

Klagerne har fått dekket utgifter til hotell og mat. Nemnda anbefaler at klagerne i tillegg erstattes utgifter til ubenyttet transport fra Phuket til Thailand. Utgiftene er oppgitt til 300 euro. Utgiftene må dokumenteres.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 300 euro. Utgiftene må dokumenteres.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, 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.