

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert- og forsinket fly. Klager krever også mellomlegget til ny billett med SAS til 5359 kroner erstattet.

Dato

07.11.2022

Saksnummer

2022-00609

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til New York via London den 26.02.2022 med British Airways flight BA0189

Klager anfører at han fant ut av kanselleringen av flyvningen fra Oslo til London på vei til flyplassen. Da klager ankom flyplassen prøvde vedkommende å komme i kontakt med British Airways gjennom både skranken, telefon og nettsidene deres uten hell. Klager bestilte derfor nye billetter med SAS som kostet ham 11.625 kroner. Da klager returnerte til London på hjemreisen hevdet ansatte ved British Airways at klager ikke hadde møtt opp til flighten fra London til New York, uten å forstå at dette var som følge av kanselleringen av Oslo-London flyvningen.

På hjemreisen ble klager forsinket ut av USA, hvilket medførte at klager ble ombooket til en senere flight fra London. Forsinkelsen medførte i det hele at klager ble 7 timer forsinket.

Klager krever 1200 euro i kompensasjon i henhold til EU-forordningen og mellomlegget mellom den opprinnelige og nye billetten med SAS dekket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways anfører i det vesentlige at de ser seg villige til å utbetale 600 euro i standarderstatning for den kansellerte flyvningen, men avviser det gjestående beløpet i kraft av at selskapet har oppfylt plikten deres etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker

Det tas først stilling til standarderstatning knyttet til forsinkelsen på hjemreisen.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene. 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10)

British Airways har ikke svart på nemndas spørsmål om tilsvar vedrørende forsinkelsen, og har heller ikke kommentert klagers anførsel om dette. Ettersom British Airways ikke har fremlagt noen form for dokumentasjon, verken til klager eller til nemnda, for at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, så mener nemnda at klager har krav på standarderstatning på 600 euro som følge av forsinkelsen.

Nemnda tar deretter stilling til klagers krav knyttet til kanselleringen av klagers fly mellom Oslo-London

Klager krever 600 euro i standarderstatning, samt refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett refundert. British Airways har godtatt kravet til klager om standarderstatning som følge av kanselleringen, men bestrider kravet om refusjon av mellomlegget av den nye billetten med SAS. Nemnda presiserer at passasjerer har rett på standarderstatning også for kanselleringen. Denne standarderstatningen har passasjerer allerede fått utbetalt fra flyselskapet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Det fremgår av saksopplysningene at reisebyrå Berg-Hansen tilsynelatende etterspurte refusjon av reisen på vegne av klager. Til tross for at klager fikk billetten refundert, fremgår det ikke av klagers kommentarer som at dette var et valg foretatt av klager selv, men heller fra reisebyråets side. Ettersom klager ikke valgte refusjon selv, vil klager etter nemndas oppfatning fortsatt ha krav på omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Av sakens opplysninger tilbød ikke British Airways klager omruting etter at opprinnelig flyvning ble kansellert. Nemnda mener at flyselskapet derfor må dekke de utgifter til å omrute seg selv, altså prisdifferansen mellom klagers opprinnelige reise med British Airways, og den nye billetten klager har kjøpt hos SAS. Eventuell refusjon av opprinnelig billett kommer til fradrag. Flyselskapet har allerede utbetalt én standarderstatning. Passasjerer har da rett på 600 Euro.

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.

Vedtak

Nemnda anbefaler at British Airways betaler klager 600 euro i standarderstatning og dekker merutgifter til egen omruting med 11 625 kroner.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Christine Alette Benum
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)