

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for nedgradering og standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-01387

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Emirates' flyvning EK419 fra Bangkok (BKK) til Dubai (DXB) 9. februar 2018. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Oslo lufthavn (OSL) med EK159. De to reisende måtte vente et døgn i Dubai for å reise hjem med samme flyvning neste dag. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Klager har vist til at hun hadde kjøpt flysete med ekstra benplass på denne reisen. Hun har forklart at hun er hundre prosent arbeidsufør som følge av en skade i benet, og var derfor avhengig av å få ekstra benplass for å rette ut benet under flyvningen. Dette tok imidlertid ikke Emirates hensyn til ved ombookingen til EK159 neste dag, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine kostnader til setereservasjon, samt krav om tilbakebetaling av 75 prosent av billettprisen i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates flyvning EK419 går fra Sydney via Bangkok til Dubai, og den 9. februar 2018 ble flyvningen forsinket, slik at de to passasjerene mistet sin videreforbindelse til Oslo med EK159. Forsinkelsen skyldtes værforholdene denne dagen, og flyvningen ble omdirigert til Al Maktoum International Airport (DWC).

En rekke flyvninger ble berørt av tåke og dårlig sikt i denne tidsperioden, og antall flyvninger til og fra Dubai lufthavn ble redusert. Da Dubai er et knutepunkt, hadde dette stor innvirkning på deres internasjonale rutenett.

Passasjerene i denne saken ble booket om til EK159 neste dag 10. februar. De mottok forpleining, herunder hotellovernatting, i ventetiden. Som følge av omrutingen var det

ikke mulig for Emirates å tilby klager hennes forhåndsbestilte seter, og danske kroner 592 har blitt refundert til klager.

Emirates har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerk

Emirates flyvning EK419 ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Oslo med EK159.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen tåke og begrenset sikt ved flyplassen i Dubai, som medførte redusert kapasitet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Passasjerene ble booket om til ny flyvning neste dag, og mottok forpleining i ventetiden. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Klager har også fremsatt krav om å få refundert utgiftene til ekstra benplass, da hun ikke fikk sitt forhåndsbestilt sete. Emirates har vist til at de har refundert klagers kostnader til reservasjonen. Klager bestrider at hun har mottatt slik kompensasjon. Det er ikke vedlagt dokumentasjon fra Emirates som viser at overføringen av beløpet er skjedd. Nemnda anbefaler derfor at Emirates betaler kompensasjon på DKK 592 per passasjer, eventuelt fremlegger dokumentasjon til klager på at beløpet allerede er utbetalt.

Ulempeerstatning er det ikke grunnlag for.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Emirates utbetaler DKK 592 til klager og hennes reisefølge, i den grad beløpet ikke allerede er utbetalt. Forøvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)