

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagerne krever på bakgrunn av forsinkelsen på flyet fra Oslo til Helsinki økonomisk kompensasjon eller at alle i reisefølget tilbys gratis flybilletter Oslo - Beijing t/r.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

72/09F

Tjenesteyter

Finnair Norway

Klagerne krever på bakgrunn av forsinkelsen på flyet fra Oslo til Helsinki økonomisk kompensasjon eller at alle i reisefølget tilbys gratis flybilletter Oslo - Beijing t/r.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge, totalt 21 personer, skulle reise fra Oslo 28. november 2008 kl 16.50 med Finnair fra Oslo via Helsinki til Beijing, flybillettene var bestilt gjennom Kinareiser. Klagerne brukte tid på planleggingen av reisen da de skulle ferie en av de medreisendes 60 års dag, 30. november 2008. På grunn av forsinkelsen som oppsto ble det satt en kraftig demper på feiringen og oppholdet som var nøye planlagt.

Avreisen fra Oslo til Helsinki ble forsinket. Klagerne fikk ingen informasjon og hvorfor flyavgangen ble forsinket. Klagerne kom til Helsinki 20 minutter etter at flyet til Beijing var lettet. Klagerne har grunn til å tro at flyet var overbooket, da det ikke ble holdt igjen slik at de rakk flyet. Klagerne ble informert om at de kunne reise neste dag 29. november kl 20.10 fra Helsinki til Beijing.

Klagerne ordnet selv overnatting på Hilton hotell på flyplassen til neste dag, da flyet skulle gå 29. november kl 20.10. Avgangen 29. november ble forsinket med to timer. Forsinkelsene førte til at klagernes korte opphold i Beijing ble redusert med 26 timer.

På grunn av forsinkelsen måtte klagerne avlyse en dag med sightseeing og restauranter, som var bestilt og betalt.

Klagerne ber på denne bakgrunn om at forsinkelsen kompenseres økonomisk eller at alle i reisefølget tilbys gratis flybilletter Oslo - Beijing t/r.

Finnair har i det vesentlige anført:

Finnair beklager det inntrufne, det som skjedde var en uforutsett teknisk feil på flyet fra Helsinki til Oslo 28. november 2008 og kunne ikke ha vært unngått.

I følge den tekniske rapporten så hadde besetningen problemer med et kontrollpanel inne i flyet, ECAM. En mekaniker byttet ut panelet, men forsinkelsen til Oslo ble på 104 minutter. Flyet landet i Oslo 18.02 og tok av 18.38 fra Oslo.

Finnair påpeker også at det ikke medfører riktighet at flyet fra Helsinki til Beijing var overbooket.

Finnair sier seg villig til å dekke klagernes ekstra utgifter, mot kvittering, i forbindelse med forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

Flyet fra Oslo til Helsinki ble forsinket. Det førte til at klagerne ikke rakk sin videre forbindelse til Beijing.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunn til å tro at flyet til Beijing var fullbooket. Nemnda viser til Finnairs brev til nemnda av 27. mars.

Finnair har tilbudt å erstatte klagernes økonomiske utgifter som følge av forsinkelsen. Nemnda er enig i at klagerne har rett til erstatning for utgifter som følge av forsinkelsen. Etter nemndas vurdering omfatter klagernes tap også forhåndsbetalte arrangementer i Beijing som klagerne ikke fikk benyttet grunnet forsinkelsen. Utgiftene/tapet må dokumenteres/sannsynliggjøres. Det gis etter gjeldende regelverk ikke kompensasjon for ikke økonomisk tap ved forsinkelser.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Finnair dekker klagernes dokumenterte / sannsynliggjorte tap som følge av forsinkelsen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.