

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved ombooking av billett.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00719

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klagers svigerfar skulle reise fra Thiruvananthapuram i India til Bergen via Dubai og København den 23. juli 2016. Han er en eldre mann som aldri før hadde reiste med fly utenfor India. Årsaken til at denne ruten ble valgt var at han da kunne reise sammen med et par som skulle samme strekning men kun til København.

Da svigerfaren og hans reisefølge kom til København var siste strekning til Bergen endret til dagen etter. Reisefølget måtte dra videre, så svigerfaren ble overlatt til seg selv. Klager ble innlosjert på hotell og mottok togbillett, men var ute av stand til å ta seg frem til hotellet uten hjelp.

Klager fikk etterhvert tak i noen bekjente i København som kunne hente svigerfaren og ta seg av han.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at billetten ble endret uten at man ble informert på forhånd. Svigerfaren ankom Bergen 20 timer forsinket. Han har mottatt 250 euro for hendelsen. Svigerfaren fikk utgifter i ventetiden til mat og drikke. Videre fikk klagers bekjente utgifter til togbilletter og drivstoff.

Klager krever på vegne av sin svigerfar refusjon av ovennevnte utgifter, tilsammen kroner 2 248.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight EK523 fra Thiruvananthapuram til Dubai ble forsinket 27 minutter grunnet sent innkommet fly. Hendelsen oppstod uforutsett. Som følge av dette booket Emirates om klagers billett til neste avgang for å unngå at han skulle miste sin videreforbindelse i

Dubai. Deretter ble det besluttet å booke om billetten igjen til opprinnelig avgang, men kun strekningen Dubai - København. Dessverre ble ikke strekningen fra København til Bergen endret tilbake til opprinnelig avgang.

Emirates beklager hendelsen og har av godvilje tilbudt klager 50 000 bonuspoeng.

Emirates mener hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget, og at saken ikke skal behandles i norsk nemnd, da billettene ble kjøpt og betalt i India, passasjerer er indisk statsborger, og strekningen forsinkelsen oppstod på er utenfor EU.

Emirates kan ikke imøtekomme krav utover det som er tilbudt.

Det vises for øvrig til Emirates brev.

Nemnda bemerker

Klagerens svigerfar hadde kjøpt gjennomgående billett hos flyselskapet Emirates fra Thiruvananthapuram til Bergen via Dubai og København.

Billettene er kjøpt utenfor Norge. Nemnda behandler saken likevel siden reisen gikk hit til landet og klageren er bosatt i Norge, jf transportklagenemndforskriften § 1-3 andre ledd.

På grunn av en 27 minutters forsinkelse fra Thiruvananthapuram, booket flyselskapet ham om til senere avganger på strekningen Dubai-København-Bergen. Forsinkelsen ble imidlertid hentet inn, og selskapet booket ham tilbake til den opprinnelige flygningen for Dubai-København, men glemte å booke ham om til den opprinnelige flygningen for København-Bergen. Svigerfaren fikk dermed et langt opphold i København og kom 20 timer forsinket frem til Bergen.

Når flygninger blir forsinket slik at passasjerer kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, plikter flyselskapet å betale standarderstatning til passasjerer med mindre det godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10). Det er det transporterende luftfartsselskapet, jf artikkel 2 bokstav b), som er ansvarssubjekt etter forordningen.

Alle flygningene på svigerfarens reise kom frem så å si i rute. Det skjedde da ingen forsinkelse i forordningens forstand som kunne utløse standarderstatning. SAS har som det transporterende luftfartsselskapet for flygningen København-Bergen, likevel betalt standarderstatning med 250 euro. Nemnda ser ikke grunnlag for andre krav etter forordningen.

Etter luftfartsloven § 10-20 / Montreal-konvensjonen artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for forsinkelse ved lufttransport, med mindre det godtgjør at det har tatt

alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves. Etter nemndas syn fanger disse bestemmelsene opp flere situasjoner enn forordningen, det vil si ikke bare forsinkelse på flygningene.

I og med at klagerens svigerfar kom forsinket frem til Bergen fordi Emirates glemte å booke ham tilbake til opprinnelig flygning fra København, anbefaler nemnda at dette flyselskapet dekker påregnelig, nødvendig og dokumentert tap som følge av forsinkelsen på dette grunnlaget.

Klagerens svigerfar har krevd erstatning med DKK 150 for mat / drikke, DKK 700 i tog- / bilutgifter for en hjelper, 62,50 euro for bistand fra Flightright til å kreve standarderstatning og NOK 750 for skatter / avgifter. Bare utgiften til bistand fra Flightright er dokumentert.

Nemnda holder det likevel for mest sannsynlig at klagerens svigerfar ble påført en utgift til mat / drikke på DKK 150. Nemnda vurderer derimot ikke utgiften til bistand fra Flightright som nødvendig. Nemnda forstår heller ikke hva som skal være grunnlaget for kravet om erstatning for skatter / avgifter.

Nemnda mener endelig at flyselskapet bør betale erstatning for ikke-økonomisk tap for den belastningen som selskapets forglemmelse påførte svigerfaren. Nemnda anbefaler at erstatningen for ikke-økonomisk tap settes til NOK 3 000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Emirates betaler erstatning til klagerens svigerfar med DKK 150 pluss NOK 3 000.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)