

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett og erstatning for tapt tid ved forsinkelse. Tapt videreforbindelse, omrutet til annen destinasjon.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-02258

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge reiste med Emirates' flyvning EK513 fra New Delhi (DEL) til Dubai (DXB) 21. mai 2018 med ankomst kl. 06.20. De hadde planlagt videreforbindelse til Oslo med EK159 kl. 07.25, men en kortere forsinkelse fra New Delhi medførte at de to passasjerene ikke rakk flyvningen videre til Oslo. Klager ble booket om til Amsterdam, og måtte kjøpe ny billett fra Amsterdam til Oslo. Emirates sørget for reise til Amsterdam, men kjøp av flybillett fra Amsterdam til Oslo måtte klager legge ut for selv.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av utlegg til flybilletter til kroner 7 229, samt erstatning for tapt tid.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates' flyvning EK513 fra Delhi til Dubai 21. mai 2018 ble forsinket med cirka 15 minutter ved ankomst til Dubai. Årsaken til forsinkelsen var restriksjoner fra flyveledertjenesten. Den korte forsinkelsen medførte at passasjerene mistet sin videreforbindelse til Oslo, og de to reisende ble booket om til neste ledige flyvning. De ble dessuten tilbudt overnatting i Dubai. Passasjerene avslo imidlertid Emirates' tilbud, og ba om å bli booket om til Amsterdam som sin endelige destinasjon.

Emirates har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om erstatning og refusjon.

Nemnda bemerker

Klager ønsker å få dekket sine utgifter til flybilletter fra Amsterdam til Oslo.

Emirates har anført at klager i henhold til selskapets "records" ble ombooket til neste ledige flyvning til Oslo, med hotellovernatting i Dubai, men at klager ikke ønsket dette og ville bli ombooket til Amsterdam som endelig destinasjon.

Klager anfører på sin side at han ble "sendt til Amsterdam", og måtte kjøpe egne billetter Amsterdam - Oslo.

Nemnda mener at det fremstår som lite sannsynlig at klager skal ha motsatt seg omruting til Oslo og isteden ønsket Amsterdam som endelig destinasjon. Klager og hans reisefølge kjøpte billetter og reiste fra Amsterdam til Oslo samme dag.

Nemnda bemerker at det ikke er fremlagt en kopi av flyselskapets "records" som eventuelt viser at klager ble ombooket til Oslo.

Klager hadde gjennomgående billett. Flyselskapet har en plikt til å omrute passasjerene til endelig destinasjon uavhengig av hva som er årsaken til opprinnelig forsinkelse. Emirates har ikke sannsynliggjort at flyselskapet har oppfylt sin plikt til å omrute klager frem til endelig destinasjon. Nemnda mener derfor at Emirates må erstatte klagers utgifter til flybillett fra Amsterdam til Oslo.

Når det gjelder klagers krav om erstatning for tidstap, bemerker nemnda at det ikke gis slik ulempeerstatning utenfor standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Emirates dekker klagers utgifter til flybilletter på kroner 7 229.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)