

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2018-04703

Tjenesteytere

Brussels Airlines

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Brussels Airlines flyvning SN2288 fra Oslo lufthavn (OSL) til Brussel (BRU) 12. august 2018 kl. 06.45. Hun hadde videreforbindelse med SN551 fra Brussel til Toronto (YYZ) samme dag kl. 10.45. Flyvningen fra Oslo til Brussel ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse. Hun har vist til at hun aldri mottok informasjon fra Brussels Airlines om kanselleringen, men at hun tilfeldigvis oppdaget at flyet ikke gikk da hun sjekket Oslo lufthavns nettside kvelden før flyvningen.

Klager dro til flyplassen, men ingen av representantene der kunne gi henne et godt svar på hvorfor flyvningen var kansellert. Til slutt ble hun booket om med Austrian Airways via Wien. Også flyvningen fra Wien til Toronto ble forsinket, og hun har vist til at hun kom frem to timer og 28 minutter forsinket i henhold til opprinnelig ankomsttid.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapene Brussels Airlines og Austrian Airways er innklaget i denne saken.

- Brussels Airlines har, tross nemndas oppfordring, ikke inngitt tilsvarende svar i saken.

Til klager har selskapet anført at klager ble booket om slik at hun ankom sin endelige destinasjon med en total forsinkelse på én time og 15 minutter. Som følge av at forsinkelsen ikke oversteg to timer, avviste Brussels Airlines klagers krav.

- Austrian Airways har inngitt tilsvarende i saken. Klagers flyvning OS71 fra Wien til Toronto 12. august 2018 hadde planlagt ankomsttid kl. 14.10, men ankom 15.30. Forsinkelsen gir følgelig ikke krav på erstatning, og Austrian Airways har avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning med Brussels Airlines, SN2288 fra Oslo til Brussel 12. august 2018, ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Videre kan flyselskapet fritas fra sin erstatningsplikt dersom passasjerene "opplyses om innstillingen mindre enn syv dager før planlagt avgangstid og tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid", jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii.

Klager ble booket om med Austrian Airways via Wien til endelig destinasjon Toronto. Klagers opprinnelige ankomsttid var kl. 12.55 lokal tid i Toronto. Austrian Airways har fremlagt dokumentasjon som viser at faktisk ankomsttid til Toronto var kl. 15.30, to timer og 35 minutter forsinket.

Klager fikk ingen informasjon på forhånd om kanselleringen, og kom mer enn to timer forsinket frem. Brussels Airlines kan derfor ikke fritas etter artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii. Selskapet har heller ikke fremlagt dokumentasjon som godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor rett til erstatning på 600 euro fra Brussels Airlines.

Flyvningen med Austrian Airlines ble forsinket med to timer og 35 minutter. Dette gir ikke rett til separat kompensasjon, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 (Sturgeon).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brussels Airlines utbetaler 600 euro i kompensasjon til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

