

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2016-01163

Tjenesteytere

United Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Fort Myers til Oslo via New York og Stockholm den 26. juli 2016 kl 11.35. Fem timer før avgang mottok klager en epost om at flight UA1264 fra Fort Myers til New York var kansellert grunnet operasjonelle årsaker. Klager ble booket om til Air Berlin via Düsseldorf med avgang 4 1/2 timer senere, og med en stopp i Düsseldorf på 12 timer. Klager ble bedt om å ordne mat selv til flyturen da dette ikke ville bli servert.

Da klager ankom Düsseldorf viste det seg at United Airlines ikke hadde booket klager hele veien til Oslo.

Kanselleringen medførte utgifter i ventetiden, samt flere timer i kø på flyplassene for å booket om billetter og for å få skrevet ut boardingpass etc.

Klager krever at reisegavekortet flyselskapet har tilbudt gjøres om til utbetaling kontant. Videre krever hun kompensasjon for hendelsen samt full refusjon av alle utgifter i ventetiden.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

UA1264 ble kansellert. Avgangen var en innenlands reise i USA og ble operert av et ikke-europeisk flyselskap. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse. United Airlines gjorde sitt beste for å omrute passasjerer raskest mulig.

United Airlines har av godvilje tilbudt klager et reisegavekort på 500 USD, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerkar

Nemnda legger til grunn at klageren hadde gjennomgående flybillett for strekningen Fort Myers-New York-Stockholm-Oslo med United Airlines, og at flygningen Fort Myers-New York 26.07.2016 ble kansellert av operasjonelle årsaker.

I FLYKN-2016-937 traff nemnda følgende vedtak i sak om samme flight:

"Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Nemnda mener at forordningen ikke får anvendelse:

Forordningen får nemlig i korthet bare anvendelse for flygninger fra en EU- / EØS-stat til en annen EU- / EØS-stat eller tredjestat, jf artikkel 3 nr 1 bokstav a), og for flygninger fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat (og da bare hvis "det transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap"), jf bokstav b).

Den kansellerte flygningen skjedde innenfor tredjelandet USA. Flyselskapet var også ikke-europeisk. Siden forordningen ikke får anvendelse, har klageren heller ikke rett til standarderstatning.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at det faller utenfor mandatet å vurdere om det amerikanske flyselskapet United Airlines kan holdes erstatningsansvarlig på annet grunnlag for kanselleringen av en flygning innenfor tredjestaten USA og håndteringen av denne.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at klageren har krav på erstatning for forpleining samt erstatning for ikke-økonomisk tap som følge av forsinkelsen og merarbeidet som feilen medførte i Dusseldorf, jf Montrealkonvensjonen art 19, og viser til at flyselskapet United Airlines gjorde en feil da de ikke omrutet klager helt fram."

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser det, har det ikke fremkommet nye opplysninger i denne saken som tilsier en annen vurdering.

Mindretallet - forbrukernes representanter - bemerkar at selv om United Airlines ikke har innrømmet å ha gjort en feil hos agent i denne saken, gjorde flyselskapet uansett en feil ved ikke å omrute klageren helt fram.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)