

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

007/13F

Tjenesteyter

British Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til San Francisco 29. juli 2012. Billetten var med Star Alliance: British Midlands fra Stavanger til London, og videre med Air Canada til San Francisco via Toronto. Returen var med Air Canada og SAS.

I tiden før klager skulle reise forlot British Midlands Star Alliance og gikk over til One World alliansen. Dette medførte at British Airways overtok ansvaret for strekningen mellom Stavanger og London. Klager mistet samtidig sine rettigheter som Star Alliance gullkunde.

Da klager ankom Sola Lufthavn avreisedagen, fikk han beskjed om at BA8153 fra Stavanger til London var forsinket 3 ½ time grunnet teknisk feil. Klager fikk beskjed om at billetten ikke kunne bookes om av billettkontoret på Sola, og at klager måtte henvende seg hos British Airways i London.

Klager ble innlosjert på hotell og booket om til BA287 dagen etter direkte til San Francisco. Da klager ankom bestemmelsesstedet var bagasjen ikke ankommet. Klager mottok ikke bagasjen før påfølgende kveld.

Klager mistet en hel feriedag, og brukte mye tid på å handle inn nødvendige klær og nødvendige artikler.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person. Videre krever klager erstatning for forhåndsbetalt hotell og leiebil, samt innkjøp av nødvendige klær og artikler, til sammen kroner 17 745 for seks personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

British Airways har gått gjennom saksdokumentene og har besluttet å utbetale standarderstatning 600 euro per person. Videre ønsker British Airways å refundere klagers utgifter i forbindelse med forsinket bagasje, til sammen kroner 13 648.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om forhåndsbetalt hotell og leiebil, da disse utgiftene dekkes av standarderstatningen.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover det beløp som allerede er utbetalt. Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at de kom frem til bestemmelsesstedet om lag ett døgn forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

British Airways har i henhold til forordningen utbetalt en standardkompensasjon på 600 euro per person.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

British Airways Flyselskapet er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. I dette tilfellet har British Airways ikke godtgjort at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse og plikter således å erstatte tapet klagerne ble påført som følge av forsinkelsen.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

British Airways har tilbudt seg å erstatte klagerens tap på 13 648 kroner som følge av den forsinkede bagasje. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.