

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

370/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines / Air Baltic

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Simferopol via Riga den 9. juni 2012. Dagen før avreise fikk klager beskjed om at BT172 fra Bergen til Riga var kansellert grunnet streik på Flesland, og at klager var booket om til å fly med Lufthansa via Frankfurt. Streiken Air Baltic viser til ble avblåst den 8. juni.

Klager fikk sjekket inn og sendt sin bagasje den 9. juni for å reise med LH869 kl. 06:25 til Frankfurt, men ble stoppet ved gate med begrunnelse av at billettene ikke var betalt av Air Baltic. Klager ble booket om til å fly kl. 12:45 via Frankfurt, og fikk beskjed om at de måtte sjekke inn på nytt i Frankfurt.

Klager ble ikke tilbudt mat og drikke i ventetiden på seks timer på Flesland.

Ved ankomst Frankfurt hadde klager mistet flyet videre til Simferopol. Det var umulig for klager å nå sin videreforbindelse på kun 50 minutter når hun måtte sjekke inn på nytt. Klager ble først busset fra flyet til terminalen, og måtte derfra ta tog til en annen terminal. Da klager ankom innsjekk kl. 15:30 var den stengt. Klager måtte kjøpe nye billetter fra Frankfurt til Simferopol via Moskva, pris 960 euro for to personer.

Klager stiller seg svært kritisk til måten de behandlet på og fullstendig overlatt til seg selv.

Klager krever refusjon av utgift til nye billetter, 960 euro, samt refusjon av utgifter til telefon, mat og drikke.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

Lufthansa kan dessverre ikke påta seg ansvar for denne hendelsen da den originale reservasjonen, og ombookingen, ble utført av Air Baltic.

Klager bes henvende seg til Air Baltic for assistanse i denne saken.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

BT172 ble kansellert som følge av streik på Bergen Lufthavn Flesland. Det vises til rapport. Klager har ikke krav på standarderstatning da hendelsen var ekstraordinær og utenfor Air Baltics kontroll.

Klager ble booket om til å fly via Frankfurt. Klager ankom Frankfurt kl. 14:55 og hadde mer enn 'minimum connection time' til å rekke flyet videre. Da klager ikke rakk sin videreforbindelse, anser Air Baltic det for å være klagers egen feil.

På grunnlag av ovennevnte kan Air Baltic ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at BT172 ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Kanselleringen gir heller ikke rett til erstatning dersom man blir omrutet slik at man kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid. Det er tilfellet i denne saken. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Klager har opplyst at de ble avvist om morgenen 9. juni 2012 kl. 06.25 fordi billettene ikke var betalt av Air Baltic. Air Baltic har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager måtte vente om lag seks timer på Flesland. Air Baltic plikter i et slikt tilfelle å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda finner det sannsynlig at klager hadde utgifter til mat og anbefaler at klager refunderes dokumenterte utgifter. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefales at Air Baltic erstatter kr 400 per person. I beløpet inngår også ekstraavgifter til telefon.

Klagerne ville ha rukket flygningen fra Frankfurt til Simferopol dersom de hadde kommet med avtalt flygning kl. 06.25. Air Baltic må etter de foreliggende opplysninger lastes for at klagerne ikke kom med 06.25-flyet, og nemnda anbefaler at Air Baltic erstatter klagers utgifter til nye billetter med 980 euro.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Baltic betaler til klager 980 euro med tillegg av dokumenterte utgifter til mat, eventuelt 400 kroner per person, dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.