

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

154/11F

Tjenesteyter

British Airways

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Miami til Oslo den 14. november 2010 med BA208.

Flygningen ble kansellert.

Over høytaleranlegget ble det annonsert at passasjerene burde finne alternativ reise på egenhånd. Det ble ikke spesifisert at den alternative reisen måtte være med British Airways.

Klager hadde billett på British Airways mellomklasse, World Traveller Plus.

Hun forsøkte først å booke om billettene til dagen etter på samme klasse, men det var ikke ledig plass før om to dager. Klager fant derfor ledige billetter med Lufthansa via Frankfurt samme dag.

Klager skulle rett på jobb etter hjemkomst så det var svært viktig å være uthvilt. Klager kjøpte derfor plass på business klasse med Lufthansa. Det var også årsaken til at de opprinnelig hadde bestilt plass på World Traveller Plus med BA. Lufthansa har ikke mellomklasse om bord, som British Airways.

Klager krever refusjon av mellomlegget på businessklasse billetten med Lufthansa og World Traveller Plus billetten med BA. Dette utgjør 7 733 euro. Klagerne ser at det kan være vanskelig å forsvare å få igjen alt, men mener at de i alle fall bør ha rett til å få igjen det en tilsvarende billett som den de hadde, ville ha kostet ved bestilling så kort tid i forveien. I følge klagernes undersøkelser, ville en tilsvarende billett ha kostet 2 160 euro, og avreise ville ikke ha vært mulig før to dager etter kanselleringen, dvs at BA måtte ha dekket to overnattinger samt ekstra matutgifter.

British Airways har i det vesentlige anført:

Ved kansellering plikter British Airways å ombooke, omrute eller refundere passasjerens billett. I dette tilfellet var klager ikke i kontakt med British Airways, flyselskapet fikk derfor ikke

sjansen til å ombooke eller omrute billetten. På grunn av dette har BA refundert klagers billett fra Miami til Oslo.

Klager har fått EUR 600 per person i henhold til EU forordningen, samt refusjon av hotell-, transport- og matutgifter, til sammen NOK 1 563,62.

I Miami fikk klager beskjed om at de måtte kontakte sitt reisebyrå for å booke om billetten dersom de hadde bestilt billetten via et reisebyrå. Siden klager hadde bestilt sin reise direkte på www.ba.com måtte de også kontakte BA direkte.

British Airways kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av billetter kjøpt med annet selskap.

Nemnda bemerker:

Flygningen ble innstilt. Ved innstilling av en flygning har passasjeren bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjeren gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Dersom innstillingen ikke skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, har passasjerene rett til en standarderstatning. Størrelsen avhenger av reiselengden.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at omruting på tilsvarende transportvilkår med BA først kunne skje om et par dager. Det er ikke opplyst om det før dette tidspunkt var ledige plasser i en lavere klasse.

I henhold til EU forordningen er flyselskapets plikter ikke begrenset til omruting med eget selskap. Dersom omruting med eget selskap ikke kan skje tilstrekkelig raskt, kan passasjeren kreve omruting med annet selskap. Passasjeren må på sin side avfinne seg med å bli omruten til en lavere klasse enn man opprinnelig hadde billett til. I et slikt tilfelle vil passasjeren på flygninger over 3 500 kilometer ha rett til refusjon av 75 % av billettprisen, jf. forordningen artikkel 10.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hvilken informasjon som ble gitt på flyplassen. Klagerne anfører at de over høyttaleren fikk beskjed om selv å sørge for omruting, og at det ikke ble sagt at dette kun gjaldt med BA, mens BA anfører at det ble opplyst at de som hadde bestilt gjennom et reisebyrå måtte kontakte reisebyrået. BA har videre anført at siden klagerne ikke hadde bestilt gjennom et reisebyrå skulle de ha kontaktet BA. Nemnda legger til grunn at klagerne ikke fikk noen skriftlig informasjon før de forlot flyplassen.

Nemnda legger etter en samlet vurdering til grunn at BA ikke tilbød passasjerene omruting, men overlot initiativet passasjerene. Nemnda finner ikke godtgjort at BA opplyste passasjerene at omruting måtte skje via BA. Passasjerene måtte således kunne gå ut fra at BA samtykket til omruting med eget eller annet selskap. På den annen side måtte det fremstå som rimelig klart for de reisende at utgiftene måtte begrenses til det nødvendige. Omruting med BA burde således fremstå som et naturlig første forsøk. Det burde videre fremstå som klart at en omruting med et annet selskap til 8000 euro lå langt utenfor det som kunne kreves erstattet, og at klagerne ved dette ikke overholdt sin tapsbegrensningsplikt.

Klagerne har fått refundert 713 euro for billettene med BA. Klagerne har videre mottatt en standarderstatning på 600 euro per person for kanselleringen.

Sett hen til den uklare situasjon BA har skapt ved mangelfull/ufullstendig informasjon anbefaler nemnda at klagerne gis en erstatning på ytterligere 1 000 euro. Nemnda har ved denne vurdering også hensyntatt at BA sannsynligvis har spart utgifter til care ved at klagerne reiste hjem tidligere.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en ytterligere erstatning på 1 000 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.