

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00937

Tjenesteytere

United Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Fort Myers USA til Oslo via New York og Stockholm den 26. juli 2016 kl 11.35. Flight UA1264 fra Fort Myers til New York ble kansellert avreisedagen, og klager ble booket om med Air Berlin via Düsseldorf 4 1/2 time senere, med 12 timers venting i samme by. Klager fikk beskjed om at det ikke ble servert mat ombord, men at klager kunne kjøpe dette. Det ble ikke informert om årsaken til at UA1264 ble kansellert, klager ble heller ikke informert om sine rettigheter.

Det viste seg at United Airlines kun hadde booket klager til Düsseldorf, ikke videre til Oslo. Dette bidro til to timers styr med å ringe USA fra Tyskland for å bli booket hele veien til Oslo. Klager stiller seg kritisk til utrolig dårlig håndtering av både kanselleringen og ombookingen. Hendelsen påførte klager mye frustrasjon og ekstra utgifter.

Klager krever kompensasjon for hendelsen, samt refusjon av utgifter til mat i Düsseldorf, 19 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

UA1264 ble dessverre kansellert. Da avgangen skulle opereres på en strekning innenlands i USA, er ikke hendelsen kompensasjonsberettiget dessverre. EU-forordningen er kun gjeldende på flyvninger til og fra EU.

Klager ble booket om til neste ledige avgang, og av godvilje har United Airlines sendt klager et reisegavekort på 250 USD.

United Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Nemnda bemerker

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. Årsaken til kanselleringen er ukjent.

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 Montreal-konvensjonen art 19, og viser til at flyselskapet United Airlines har innrømmet feil hos sin agent. De skulle ha omrutet helt fram.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)