

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-00940

Tjenesteytere

Royal Air Maroc

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Al Hoceima i Marokko til Oslo via Amsterdam 28. juli 2016 kl. 09.30 lokal tid, sammen med sin familie. Flyet ble forsinket frem til kl. 15.45 slik at de mistet sin videreforbindelse. I tillegg hadde flyet en mellomlanding i Nador for å plukke opp flere passasjerer uten at klager hadde blitt informert om dette på forhånd.

Klager fikk ingen hjelp fra Royal Air Maroc. Han satt fast i Amsterdam i to døgn, og endte opp med å kjøpe nye billetter fra Amsterdam til Oslo 30. juli. De måtte ta inn på hotell og fikk i tillegg utgifter til mat, drikke, bleier, samt gebyr for ekstra bagasje på flyet.

Klager har etter hjemkomst gjentatte ganger kontaktet flyselskapet uten å få svar.

Klager krever refusjon av utgifter på til sammen kroner 20 575. Videre krever klager en forklaring på hva som var årsaken til forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Air Maroc har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

Royal Air Maroc har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda avgjør derfor saken på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

EU-forordning 261 / 2004 som regulerer passasjerenes og flyselskapenes rettigheter og plikter ved nektet ombordstigning, kanselleringer og forsinkelser, gjelder ikke for flygninger innen / mellom land utenfor EU- / EØS-området (tredjestater) og fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat med et ikke-europeisk flyselskap, jf artikkel 3 nr 1.

Siden den aktuelle forsinkelsen oppsto i Marokko og Royal Air Maroc er ikke-europeisk, får dermed ikke forordningen anvendelse.

Royal Air Maroc kan likevel være ansvarlig for tap som skyldes nektet ombordstigning, kansellering og forsinkelse på annet grunnlag, jf forordningen artikkel 12.

Marokko har underskrevet Montreal-konvensjonen. Nemnda legger til grunn at Royal Air Maroc følger denne. Etter Montreal-konvensjonen artikkel 19 er flyselskap ansvarlig for påregnelig tap som følge av kansellering og forsinkelse hvis ikke selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå kanselleringen eller dette ikke har vært mulig for dem.

For flertallet - lederen og flyselskapets representanter - ser det ut til at tapet som klageren er blitt påført, ikke var påregnelig for flyselskapet. Klageren hadde bare kjøpt tur- / returbilletter Amsterdam-Al Hoceima fra Royal Air Maroc, og ikke gjennomgående billetter helt fra / til Oslo. Han hadde kjøpt separate billetter tur / retur Oslo-Amsterdam. Klagerens tap oppsto fordi han og reisefølget ikke rakk den videre forbindelsen fra Amsterdam til Oslo; Han fikk merutgifter til hotell og forpleining i Amsterdam og nye flybilletter til Oslo. At Amsterdam ikke var det endelige bestemmelsesstedet, var ikke påregnelig for flyselskapet.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at det må ha vært påregnelig at klageren skulle videre og at flyselskapet må dekke merutgiftene til overnatting i Amsterdam og nye flybilletter til Oslo.

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)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)