

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02333

Tjenesteytere

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Brussels Airlines' flyvning SN2284 fra Oslo lufthavn (OSL) til Brussel (BRU) 4. april 2017. Flyvningen ble kansellert. Klagerne ble tilbudt omruting med SN1648 fra Oslo til Antwerpen 5. april 2017.

Som følge av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brussels Airlines' flyvning SN2284 fra Oslo lufthavn til Brussel 4. april 2017 ble kansellert.

Flyplassen i Brussel ble 22. mars 2017 rammet av et terrorangrep. Flyplassen var stengt frem til 2. april, og fra 3. april ble flyplassen gradvis gjenåpnet for passasjertransport. Dette var en svært vanskelig situasjon for alle involverte parter, og mange beslutninger måtte tas på kort tid. Flyselskapet gjorde sitt ytterste for å frakte passasjerene til andre flyplasser i området (Liège og Antwerpen), men mange flyvninger ble likevel kansellert.

Klagerne hadde kjøpt sine flybilletter via et reisebyrå, og av den grunn hadde ikke flyselskapet passasjerenes kontaktinformasjon tilgjengelig. Det ble anbefalt at passasjerene kontaktet sitt reisebyrå for ombooking. 4. april ble passasjerene tilbudt ombooking med SN1648 fra Oslo til Antwerpen med avgang 5. april, 2. april 2017 ble det imidlertid foretatt en ombooking av passasjerene fra Oslo via München til Liège 5. april 2017. Imidlertid ble de ombookede flyvningene kansellert, da ingen billett ble skrevet innen fristen.

Brussels Airlines anfører at terrorangrepet på flyplassen i Brussel utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for sitt erstatningsansvar etter

EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Brussels Airlines' flyvning SN2284 fra Oslo lufthavn til Brussel 4. april 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Det fremgår av flyselskapets tilsvaer at flyplassen i Brussel var stengt i tidsrommet 22. mars til 2. april 2017 som følge av terrorangrepet på flyplassen. Flytrafikken ble gradvis gjenåpnet fra og med 3. april.

Nemnda er av den oppfatning at terrorangrep utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra sitt erstatningsansvar, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Brussels Airlines har ikke fremlagt ytterligere dokumentasjon til sitt tilsvaer, men nemnda anser hendelsen i Brussel som så kjent for allmennheten at inngående dokumentasjon ikke er nødvendig i dette tilfellet for å konstatere at det forelå en ekstraordinær omstendighet.

Klager skriver at han ble booket om til Antwerpen påfølgende dag 5. april 2017. Etter nemndas oppfatning er det i dette tilfellet gitt et tilstrekkelig omrutingstilbud fra Brussels Airlines. Det var vanskelig å oppdrive alternative flyvninger til Brussel som følge av restriksjonene på flyplassen i dette tidsrommet, og nemnda anser det som tilstrekkelig at klager kom frem til en annen flyplass i samme område påfølgende dag. Nemnda har etter dette kommet til at klager ikke har krav på standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)