

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03011

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på to skulle reise hjem fra Miami til Stavanger via London 26. mai 2017. British Airways' flyvning BA746 fra London til Stavanger ble kansellert grunnet IT-problemer på Heathrow. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter med annet selskap for kroner 10 448 fra London til Stavanger.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre har hun fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter til kroner 10 448, refusjon av mat og drikke i ventetiden, hotellutgifter til 209,64 britiske pund, utgifter til toalettsaker og klær grunnet fravær av bagasje, utgifter til drosje og t-banebilletter, samt full refusjon av opprinnelige billetter. Klager viser til fremlagte kvitteringer.

Videre har klager fremsatt krav om erstatning for avlyst fly både 28. mai og 29. mai. Hun anfører at det søndag 28. mai var en oppfordring på British Airways sine nettsider om at passasjerer måtte møte opp selv om de ikke hadde fått personlig e-post fra selskapet.

Sent søndag 28. mai mottok klager en e-post fra British Airways om at de var booket om til nytt fly mandag 29. mai. Klager og reisefølget møtte i god tid før avgang, men ble sendt fra skranke til skranke. Flyselskapet fant klager i systemet, men klarte ikke å få dem om bord.

Neste flyavgang med British Airways ville vært onsdagen etter, og klager anser dette som en ny forsinkelse som de krever 250 euro pr. person for, i henhold til EUs regulativer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways' flyvning BA746 ble kansellert, og klager har fått utbetalt 250 euro pr. person.

British Airways har i tillegg dekket følgende av klagers utgifter:

Ubenyttet flybillett fra London til Stavanger er refundert i sin helhet, og klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for utbetaling.

Utgifter til mat og drikke, hotell og transport er refundert klager (med unntak av alkoholholdig drikke), til sammen kroner 5 326.

Utgifter til toalettsaker og klær er refundert, til sammen kroner 3 962.

Klager hevder hun var booket om til to avganger 28. og 29. mai, British Airways kan i sine systemer ikke finne disse reservasjonene.

British Airways avviser klagers ytterligere krav.

Nemnda bemerker

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 blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Klagers fly BA208 fra Miami ankom London litt før tidtabellen. For turen fra Miami til London har klager således ikke krav på standarderstatning.

Klagers connecting flight BA746 til Stavanger ble imidlertid kansellert. Klagers reise startet i Miami, og hun hadde gjennomgående billett. Distansen skal da, slike nemnda ser det, beregnes fra Miami. Det leder til at klager har krav på standarderstatning med 600 euro per person, ikke 250 euro slik selskapet har lagt til grunn og betalt.

Selskapet forsøkte å booke om klager og reisefølget, og de fikk en mail fra BA der de fikk beskjed om at de var booket om til et fly neste dag. På denne bakgrunn reiste de ut til Heathrow. De kom ikke med dette flyet. Det ble ikke utstedt billetter eller bekreftede reservasjoner for denne flighten. Klager har krevet forsinkelseserstatning også for denne flyvningen.

Nemnda finner imidlertid at dette var et mislykket forsøk på omruting av en kansellert flyvning og ikke en forsinkelse eller nektet ombordstigning i forordningens forstand. Hendelsen utløser etter nemndas syn ikke et nytt krav på standarderstatning.

Klager har krav på refusjon av sine ubrukte billetter, samt refusjon av utgifter til nye billetter som de kjøpte selv. Dette har selskapet akseptert.

I henhold til artikkel 9 i forordningen har klager og reisefølget krav på forpleining i et tilfelle som dette, og klager har fremsatt krav om refusjon av mat og drikke i ventetiden, hotellutgifter, utgifter til drosje og t-banebilletter. Kvitteringer er fremlagt.

Selskapet har akseptert kravet og har betalt kr 5 326 som tilsvarer hele kravet med fradrag av alkoholholdige drikkevarer som ikke kan kreves dekket.

Klagers bagasje ble forsinket, og flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Klager og reisefølget har fremsatt et krav på kr 3 962 til dekning av utgifter til toalettsaker og klær. Kravet er i sin helhet akseptert av selskapet.

Klager har etter dette fått delvis medhold, i det nemnda finner at klager har krav på 600 euro per person i standarderstatning som er 350 euro mer per person enn selskapet har utbetalt. Nemnda anbefaler at selskapet betaler det overskytende til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways betaler ytterligere 350 euro i standarderstatning per person til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)