

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet kansellering.

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2019-04344

Tjenesteytere

Air Baltic

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett for to personer fra Oslo til Tbilisi via Riga med Air Baltic med avreise 26. juni 2019. Ved innsjekk på Gardermoen mottok ikke klager boardingkort hele veien, men fikk beskjed om å sjekke inn bagasjen på nytt i Riga. Ved ankomst Riga tok klager kontakt med Air Baltics billettskranke, men her fikk han ikke noe hjelp, og det endte med at de ikke rakk sin videreforbindelse.

Klager måtte kjøpe nye billetter til påfølgende dag, og ta inn på hotell.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter euro 948, drosje 60 euro og hotell DKK 515,12.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Klager ble ikke nektet ombordstigning på flight BT724 den 26. juni 2019, flyet ble imidlertid kansellert grunnet teknisk feil. Klager med følge tok ikke kontakt med Air Baltic i Riga for ombooking og forpleining. Air Baltic kan ikke imøtekomme klagers krav.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er kun en formidler av flybilletter. Klagers billetter var utstedt og i orden før avreise.

Supersaver kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde en gjennomgående billett fra Oslo til Tbilisi via Riga med Air Baltic. Flybilletten var bestilt hos Supersaver og utstedt på Georgian Airways dokument, men opererende flyselskap var Air Baltic på begge flyvninger.

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.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Unntakene er fabrikasjonsfeil, skader på flyet på grunn av sabotasje eller terrorhandlinger, og videre ved birdstrike, lynnedslag og foreign object damage.

Air Baltic har bekreftet at BT724 fra Riga til Tbilisi den 26. juni ble kansellert som følge av teknisk feil. Flyselskapet har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon eller nærmere forklaring på årsaken. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette rett til standarderstatning.

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Tbilisi. Siden avstanden mellom Oslo og Tbilisi, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 400 euro per person.

Klager krever refusjon av utgifter på tilsammen euro 1 008 for fly og drosje (hvorav euro 948 for flybilletter er dokumentert), samt DKK 515,12 for hotell (dokumentert).

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Air Baltic refunderer klagers dokumenterte utgifter til hotell i ventetiden.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Utgiftene som kreves dekket utgjør klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19. I henhold til disse reglene er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig. Nemnda mener

etter dette at Air Baltic i det aktuelle tilfellet også er ansvarlig for klagers individuelle tap som følge av forsinkelsen.

I henhold til Forordning 261/2004 artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast nemndspraksis at dette gjøres. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen, forutsatt at vilkårene for dette er oppfylt. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer denne til fradrag. Flyselskapet skal ikke betale mer enn full erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Baltic utbetaler 400 euro per person, tilsammen 800 euro. Videre anbefaler nemnda at Air Baltic utbetaler DKK 515,12 samt euro 948 med fradrag av 800 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)