

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-01850

Tjenesteytere

BMI

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to personer) skulle reise hjem fra Newcastle til Bergen via Stavanger den 11. juni 2017. Hun hadde bestilt separate billetter: t/r Bergen - Stavanger hos SAS, og t/r Stavanger - Newcastle hos Travellink.

Flight BM1135 fra Newcastle til Stavanger med avgang kl 13.20 ble kansellert omtrent to timer før avgang, klager ble booket om til samme fly dagen etter.

Klager pådro seg utgifter til ny billett Stavanger - Bergen 120 euro, privat overnatting 50 euro, transport t/r flyplassen 60 euro, telefonutgifter 20 euro, mat 40 euro, og tapt arbeidsfortjeneste den 12. juni 150 euro.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person, samt refusjon av ovennevnte utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Midland har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Uregelmessigheten ble forårsaket av operasjonelle årsaker, og BMI kan ikke tilby kompensasjon.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt BMI ved nemndas e-post av 11. september 2017 med frist til 23. oktober, for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Kansellering gir passasjerer 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.

BMI har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at kanselleringen skyldtes operasjonelle årsaker. Uttalelsen er ikke nærmere forklart eller dokumentert, flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til standardkompensasjon på 250 euro per person.

Nemnda legger videre til grunn at klager med reisefølge (to personer) pådro seg utgifter til nye flybilletter Stavanger - Bergen, privat overnatting, transport t/r flyplassen, telefonsamtaler, mat og tapt arbeidsfortjeneste den 12. juni.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Dersom passasjerer velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting der det er nødvendig, jf artikkel 9.

Nemnda anbefaler at BMI dekker klagers dokumenterte utgifter til overnatting i Newcastle, mat og telefonsamtaler i påvente av ny flyvning, samt transport til og fra flyplassen i Newcastle.

Klager hadde ikke kjøpt gjennomgående billetter fra Newcastle til Bergen, men separate flybilletter for strekningen Newcastle - Stavanger hos SAS, og for strekningen Stavanger - Bergen hos Travellink.

Slik nemnda ser det kan flyselskapet BMI kun svare for uregelmessigheten på strekningen Newcastle - Stavanger. Siden videreförbindelsen fra Stavanger var kjøpt separat, plikter BMI ikke å refundere utgiftene klager pådro seg etter ankomst Stavanger.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at BMI utbetaler standarderstatning med 250 euro per person. Videre anbefales flyselskapet å refundere klagers dokumenterte utgifter til overnatting i Newcastle, mat og telefonsamtaler i påvente av ny flyvning, samt transport til og fra flyplassen i Newcastle.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Borgar Sandvik
- Joachim Sponheim (SAS)