

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00075

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise t/r Oslo - Tehran via Dubai den 31. august - 30. september 2016 sammen med sin kone og deres spedbarn. Deres reiserute var som følger:

31aug16 Oslo-Dubai 14.45-23.35 EK160

01sep16 Dubai-Tehran 00.50-03.30 EK975

30sep16 Tehran-Dubai 21.20-00.15 EK978

01okt16 Dubai-Oslo 07.15-12.20 EK159

Den 20. juli fikk klager epost fra flyselskapet med beskjed om at flight EK159 fra Dubai til Oslo med avgang den 1. oktober kl 07.15 var kansellert, og at klager og hans familie var booket om til samme flyvning ett døgn senere.

Kanselleringen ville medføre ekstra utgifter til hotell i Dubai, samt til parkering på Gardermoen.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Ruteendringer skjer fra tid til annen grunnet operasjonelle eller sikkerhetsmessige årsaker. Emirates kan ved slike hendelser tilby enten refusjon av billetten dersom man ønsker å avbryte reisen, eller ombooking.

Emirates har ingen anledning til å tilby noen kompensasjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Emirates har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klagerens opprinnelige flygning fra Dubai til Oslo 01.10.2016 ble rutet om til 02.10.2016. Klageren krever nå standarderstatning fra flyselskapet Emirates for seg og sin familie på tre begrunnet med at de kom ett døgn forsinket frem til deres endelige bestemmelsessted.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Partene er enige om at klageren fikk informasjon om ruteendringen for hjemreisen mer enn to uker i forveien. Det er av denne grunnen ikke grunnlag for standarderstatning.

Videre får forordningen anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer".

Klagerens krav faller etter dette også utenfor EU-forordningen fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskapene fra tid til annen. De fleste selskapene forbeholder seg retten til dette. Nemnda anser dette kjent. Ruteendringer vil på den andre siden kunne skape problemer og tap for passasjerene. Etter nemndas praksis må flyselskapene stå ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer

enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2016-326.

Klageren fikk her informasjon om ruteendringen vel en måned i forveien.

Ruteendringen førte her med nødvendighet til en ekstra natt på hotell i Dubai for klageren og hans familie siden den første delen av hjemreisen - flygningen fra Tehran til Dubai - ikke ble endret. Klageren har krevd denne merutgiften erstattet. Beløpet er ikke dokumentert så langt. Nemnda anbefaler at flyselskapet erstatter klagerens utgifter til hotell i Dubai mot fremleggelse av kvittering, kontoutskrift eller annen dokumentasjon.

Ruteendringen medførte med nødvendighet også til økte utgifter parkering på Gardermoen. Klageren har også krevd denne merutgiften erstattet. Merutgiften til parkering er heller ikke dokumentert så langt. Nemnda anbefaler at flyselskapet erstatter også denne utgiften mot fremleggelse av kvittering, kontoutskrift eller annen dokumentasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Emirates erstatter klagerens dokumenterte merutgifter til hotell i Dubai og parkering på Gardermoen.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)