

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

01.09.2017

### Saksnummer

2016-00831

### Tjenesteytere

United Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra New York til Oslo via Edinburgh den 31. juli 2016 kl 20:10 med UA36. Flyet ble forsinket slik at han mistet sin videreforbindelse. Klager hadde ikke anledning til å vente på ombookingen United Airlines foreslo fra Edinburgh påfølgende dag, da han skulle rekke en konferanse. Han fikk da beskjed om å kjøpe nye billetter selv og deretter søke refusjon av United Airlines. Klager fulgte flyselskapets råd, men i ettertid vil flyselskapet kun refundere den ubenyttede flykuponen mellom Edinburgh og Oslo, kroner 1 095 per person. United Airlines har skriftlig bekreftet at de vil refundere USD 1 095 per person, ikke 1 095 kroner.

Klager krever refusjon USD 1 095 per person slik flyselskapet har lovet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

UA36 ble forsinket 82 minutter grunnet restriksjoner i luftrommet fra Air Traffic Control, det vises til fremlagt dokumentasjon. Da klager ankom Edinburgh den 1. august var det ikke flere ledige seter til Oslo den dagen med samarbeidende flyselskap, United Airlines foreslo ombooking dagen etter 2. august, men klager valgte å selv kjøpe nye billetter med annet flyselskap til en annen destinasjon enn Oslo med Lufthansa.

Krav etter EU-forordningen kommer ikke til anvendelse her da klager fløy fra en amerikansk flyplass med et amerikansk flyselskap. Årsaken til forsinkelsen var utenfor United Airlines kontroll, klager har derfor heller ikke rett på erstatning eller refusjon etter Montrealkonvensjonen.

United Airlines har refundert klagers ubenyttede flykupper, og ønsker av godvilje å tilby et reisegavekort på USD 300 per person, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### Nemnda bemerker

EU-forordning 261 / 2004 regulerer passasjerenes og flyselskapenes rettigheter og plikter ved nektet ombordstigning, kanselleringer og forsinkelser. Forordningen gjelder verken for flygninger innen / mellom land utenfor EU- / EØS-området (tredjestater) eller fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat med et ikke-europeisk flyselskap, jf artikkel 3 nr 1.

Nemnda er på denne bakgrunnen enig med flyselskapet United Airlines i at forordningen ikke får anvendelse på den forsinkede flygningen fra New York; Flygningen gikk fra tredjestaten USA, og United Airlines er ikke-europeisk.

United Airlines kan likevel være ansvarlig for tap som skyldes nektet ombordstigning, kansellering og forsinkelse på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Som United Airlines er inne på gjelder derimot Montreal-konvensjonen. Etter konvensjonen artikkel 19 er flyselskap ansvarlig for påregnelig tap som følge av forsinkelser med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå tapet, eller godtgjør at dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda mener at United Airlines har godtgjort at klagerens tap skyldtes en forsinkelse som det ikke var mulig for selskapet å unngå, nemlig Air Trafic Control (ATC), og er også enig med selskapet i at det ikke kan holdes ansvarlig etter Montreal-konvensjonen.

For nemnda kan det derimot se ut til at United Airlines har forpliktet seg til å dekke USD 1095 per person (to personer) ved e-posten som selskapet sendte 30.08.2016 med løfte om å betale USD 1 095 per person. Selskapet har verken kommentert denne e-posten eller klagerens versjon av at han bestilte de nye billettene med et annet flyselskap etter råd og løfte om refusjon fra en representant for United Airlines i Edinburgh.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - anbefaler derfor at United Airlines refunderer i alt USD 2 190, men slik at allerede refundert beløp kommer til fradrag.

Mindretallet - flyselskapene representanter - mener imidlertid at dette spørsmålet må løses etter amerikansk avtalerett og at denne delen av klagen må avvises, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a), jf § 1-3 andre ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at United Airlines refunderer USD 2 190 til klageren med fradrag av allerede refundert beløp.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)