

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00784

Tjenesteytere

United Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Managua til Oslo via Houston og New York den 25. juli 2016. Flight UA38 fra New York til Oslo ble kansellert mens klager satt i flyet, grunnet drivstofflekkasje og at crewet var gått ut på arbeidstid. Klager fikk først tilbud om kompensasjon på reisegavekort til en verdi av USD 1 000. Dette ble deretter trukket tilbake og endret til USD 200, med begrunnelse av at flyvningen var til Europa. Klager ble booket om til ny avgang først tre dager senere den 28. juli. Han måtte selv ordne overnatting og transport til hotellet.

Klager stiller seg kritisk til lang ventetid på bagasjen på flyplassen i New York. Han stod først tre timer første dag, før han fikk beskjed om å komme tilbake neste dag hvor han ventet ytterligere seks timer. Selv etter tilsammen ni timer hadde ikke klager fått sin bagasje. Flyselskapet kunne da fortelle at de ikke visste hvor den var, og at klager bare måtte forlate området uten sin bagasje.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell kroner 9 316, transport USD 29 og mat USD 98,64. Videre krever klager 600 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Denne kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da avgangen ble operert av et ikke-europeisk flyselskap fra et ikke-europeisk land.

United Airlines har av godvilje tilbudt klager et reisegavekort på USD 200, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerkjer

Nemnda legger til grunn at klageren hadde kjøpt gjennomgående billett Managua-Houston-New York-Oslo hos United Airlines. Klageren krever nå standarderstatning for kanselleringen i medhold av EU-forordning 261 / 2004 fordi flygningen New York-Oslo 25.07.2016 ble kansellert.

Nemnda mener at forordningen ikke får anvendelse for kanselleringen:

Forordningen får i korthet bare anvendelse for flygninger fra en EU- / EØS-stat til en annen EU- / EØS-stat eller tredjestat, jf artikkel 3 nr 1 bokstav a), og for flygninger fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat, men da bare hvis "det transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf bokstav b).

Flygningen fra New York skjedde fra tredjelandet USA og med det ikke-europeiske flyselskapet United Airlines. Klageren har etter dette ikke rett til standarderstatning eller andre ytelser i medhold av forordningen.

Nemnda legger imidlertid til grunn at United Airlines følger Montreal-konvensjonen. Etter konvensjonen artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for forsinkelsestap som følge av kansellering 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 for dem.

Det er uklart hva som var årsaken til at flygningen fra New York ble kansellert. Flyselskapet hevder at flygningen ble kansellert på grunn av dårlig vær. Selskapet har tross oppfordring ikke gitt noen redegjørelse for eller fremlagt noen dokumentasjon for dette, og kan således ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Klageren har fremlagt dokumentasjon for sitt forsinkelsestap i form av kvitteringer for utgifter til hotell med NOK 9 316, mat med USD 98,64 og transport med USD 29. Disse beløpene er ikke bestridt. Nemnda anbefaler at flyselskapet erstatter disse utgiftene.

Klageren har ikke fremlagt dokumentasjon for tap som følge av den forsinkede bagasjen.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - mener at klageren er berettiget en erstatning på NOK 3 000 for den belastningen han ble påført ved at han måtte stå i flere timer i kø for den forsinkede bagasjen og den forsinkede ankomsten, og viser til nemndas praksis for erstatning for ikke-økonomisk tap etter EU-domstolens dom av 06.05.2010 Walz-Clickair (C-63/09).

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at klageren ikke er berettiget erstatning for ikke-økonomisk tap og viser til at norske domstoler tradisjonelt har vært

tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet United Airlines betales erstatning til klageren for utgifter til hotell med NOK 9 316, mat med USD 98,64 og transport med USD 29, samt erstatning for ikke-økonomisk skade med NOK 3 000.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)