

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt erstatning for ødelagt bagasje.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00267

Tjenesteytere

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Chisinau via Wien den 9. januar 2017. Flight OS332 fra Oslo til Wien kl 06.10 ble kansellert. Klager ble booket om via København og rakk sin videreforbindelse til Chisinau kl 12.40, men krever likevel kompensasjon for den ulempen det var å måtte fly via København.

Klagers koffert ble skadet på reisen, hun krever 290 euro i erstatning for denne. Kofferten er ikke mulig å reparere, det vises til skriv fra verksted.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til tross for kanselleringen av OS332 rakk klager sin videreforbindelse og ankom endelig bestemmelsessted i henhold til reiseplanen. Kanselleringen er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

For å kunne refundere klagers koffert må Austrian få tilsendt bekreftelse på at kofferten ikke lar seg reparere, merke, pris og når kofferten ble kjøpt, samt klagers kontoopplysninger.

Austrian Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

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. Retten til slik erstatning faller imidlertid uansett bort hvis flyselskapet har tilbudt passasjerer omruting slik at hun kunne reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det

endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii).

Nemnda mener etter dette at klageren ikke har rett til standarderstatning:

Det foreligger ingen holdepunkter for at klageren måtte reise en time eller mer før planlagt avgang. Hun kom frem til sitt endelige bestemmelsessted i rute.

Nemnda ser heller ikke grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap på annet grunnlag i og med at hun kom frem til sitt endelig bestemmelsessted i rute.

Flyselskapene er ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset, jf luftfartsloven § 10-18.

Nemnda anbefaler at Austrian Airlines betaler erstatning til klageren for ødelagt koffert med 290 euro:

Klageren meldte kofferten skadet på flyplassen i Wien 09.01.2017. Hun har fremlagt en bekreftelse på at kofferten var nesten ny, at den ikke lar seg reparere og at gjenanskaffelsesverdien er 290 euro. Denne bekreftelsen er ikke kommentert av flyselskapet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Austrian Airlines erstatter klagerens ødelagte koffert med 290 euro.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)