

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

763/13F

Tjenesteyter

Pakistan Int Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Multan i Pakistan via Oslo, Lahore og Islamabad den 3. oktober 2012 kl. 12:35. Ved ankomst Lahore den 4. oktober fikk klager beskjed om at PK386 fra Islamabad til Multan med avgang kl. 17:15 var kansellert, og at klager og hans familie var booket om til 6. oktober kl. 03:00.

Klager ble ikke informert om ruteendringen på forhånd. Flyselskapets ansatt i Lahore sa at klager selv måtte arrangere overnatting i Islamabad.

Klager krever kompensasjon for ruteendringen.

Pakistan Int. Airlines har i det vesentlige anført:

PK386 fra Islamabad til Multan ble dessverre kansellert som følge av ruteendring.

Klager og hans familie ble booket om til neste ledige avgang, og det ble arrangert hotell og transport for klager og hans familie i Islamabad. De møtte imidlertid ikke opp på flyplassen i Islamabad,

Flyet fra Oslo til Lahore landet i henhold til rutetiden, og det neste flyet, PK650 fra Lahore til Islamabad gikk i rute. Klagerne møtte ikke opp til avgangen.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at PK386 fra Islamabad til Multan 4. oktober 2012 ble kansellert som følge av ruteendring.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at flyselskapet har anledning til å endre avgangstidene.

Kanselleringen førte til at klager kom forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, Multan.

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerenes rettigheter ved forsinkelser og kanselleringer. Det heter i artikkel 3 nr. 1 bokstav a) at forordningen gjelder for reiser fra en lufthavn som ligger på territoriet til en medlemsstat der traktaten får anvendelse.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forordningen kommer til anvendelse i dette tilfelle. Flertallet viser til at klager hadde en gjennomgående billett og at reisen startet i Norge.

Mindretallet, bransjerepresentantene, er av en annen oppfatning. De mener ruteendringen gjelder kansellering av en flyvning som faller utenfor EU-forordning 261/2004 sitt anvendelsesområde, jf. artikkel 3. Det er derfor ikke anledning til å tilkjenne erstatning etter forordningen.

For så vidt angår den konkrete anvendelsen av EU-forordningen i dette tilfellet bemerker flertallet:

Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 med mindre flyselskapet opplyser om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5. Klager har anført at han ikke mottok noen slik beskjed. Pakistan Int. Airlines har i e-post av 25. februar 2014 opplyst at de vil etterspørre PNR historien og deretter snarest mulig besvare nemndas e-post av 13. februar 2013 der nemnda blant annet spør om klager ble informert om endringen. Pakistan Int. Airlines har ikke kommet tilbake til spørsmålet.

Flertallet legger etter dette til grunn at klager ikke ble informert om endringen.

Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person (per sete). Det står påstand mot påstand om hva som skjedde i Lahore. De foreliggende opplysninger gir ikke tilstrekkelig grunnlag til å komme med anbefaling vedrørende utgiftene klager ble påført. På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Pakistan Int. Airways utbetaler en erstatning på 600 euro per person.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.