

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bonuspoeng grunnet forsinkelse.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00387

Tjenesteytere

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Wien til Oslo den 17. desember 2017 kl 20.45 med OS331. Flyet ble underveis omdirigert til Gøteborg.

Klager måtte ta inn på hotell, pris SEK 1 999, og han mistet en planlagt time hos sin psykolog dagen etter til en verdi av NOK 1 000.

Klager måtte kjøpe ny billett hjem (pris kroner 133 + 12 000 eurobonuspoeng). Han ankom Gardermoen om morgenen den 18. desember.

Klager krever refusjon av SEK 1 999, NOK 1 000, samt NOK 133 + 12 000 eurobonuspoeng (alternativt NOK 2 600). Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelse.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

OS331 ble omdirigert til Gøteborg grunnet dårlige værforhold. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Austrian Airlines har betalt kroner 4 349 til klager i kompensasjon.

Austrian Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes

ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til forsinkelsen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Klagers flygning ble omdirigert til Gøteborg på grunn av dårlig vær ifølge selskapet. Det er imidlertid ikke fremlagt noen form for dokumentasjon, og nemnda anser dermed at selskapet ikke har godtgjort at det dårlige været var årsak til omdirigeringen.

Nemnda er følgelig av den oppfatning at klager har krav på standarderstatning med 250 euro på grunn av forsinkelsen.

Klager har krevet dekning av sine utgifter til ny flybillett. Klager valgte imidlertid selv å kjøpe ny billett uten å vente på om selskapet tilbød ham omruting innen rimelig tid.

Selskapet hevder at det ville gitt klager et slikt tilbud som ikke ville kostet ham noe.

Nemnda legger det til grunn. På denne bakgrunn kan selskapet ikke anses ansvarlig for å dekke klagers utgifter til ny billett.

Flyselskapet har betalt NOK 4349 i erstatning til klager, og nemnda forstår det slik at dette omfatter standarderstatning med 250 euro, overnatting på hotell med SEK 1990 og den kontante delen av klagers kjøp av ny flybillett som selskapet valgte å betale uten å være forpliktet til det.

Klageren krever i tillegg erstatning for ubenyttet psykologtime med kr 1000. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen og heller ikke etter selskapets vilkår som klager har akseptert. Klager har uansett ikke fremlagt kvittering for betaling av denne timen. Den kan derfor heller ikke kreves dekket på annet erstatningsmessig grunnlag slik nemnda ser det.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Wenche Skeisvoll (SAS)