

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for manglende informasjon og hjelp i forbindelse med kansellering.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-01883

### Tjenesteytere

BMI

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Newcastle den 11. juni 2017 kl 16.00 med flight BM1136. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om med SAS og British Airways via London, men hun rakk ikke sin videreforbindelse i London grunnet en helt umulig connection. Hun ankom endelig bestemmelsessted 22 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til flyselskapets håndtering av denne kanselleringen. Da hun var strandet i London var det umulig å komme i kontakt med BMI. Ved flere forsøk per telefon ble hun bare henvist videre. Verken SAS eller British Airways kunne hjelpe og henviste henne til BMI. Hun måtte ordne privat overnatting ved Heathrow hos sin nevø.

Klager har mottatt standarderstatning samt refusjon av drosje (tilsammen GBP 265) fra BMI, men hun krever ytterligere erstatning for den svært lange forsinkelsen samt for manglende informasjon og hjelp i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BMI har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

BMI beklager den korte forbindelsestiden i London som gjorde at klager mistet sin videreforbindelse. BMI har utbetalt standarderstatning til klager, samt refusjon av drosjeregning, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet BMI har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klagers avgang ble kansellert og at hun kom om lag 22 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Newcastle.

Kansellering gir passasjeren 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.

Klager har mottatt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av drosjeregning, men krever i tillegg ekstra kompensasjon for den lange forsinkelsen. Nemnda har forståelse for at klager fant hendelsen ubehagelig, men kan ikke se at hun har krav på ytterligere erstatning utover det hun allerede har mottatt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)