

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kjøp av nye flybilletter, hotellovernatting og standardkompensasjon. Klager mistet videreförbindelse.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-01413

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde gjennomgående billett med ruten Bangkok (BKK) via Dubai (DXB) til Oslo lufthavn (OSL) med Emirates' flyvninger EK371 og EK159 18. april 2018. På billettene klager bestilte skulle flyet ha landet i Dubai kl. 05.35, og flyet fra Oslo skulle gå 07.25. Flyet fra Bangkok landet kl. 05.53. Deretter måtte klager komme seg av flyet, det var lang kø i sikkerhetskontrollen, lang kø for å vente på buss til ny terminal og busstur. Etter dette måtte passasjerene løpe til riktig gate. Gaten stengte kl. 07.05, og passasjerene kom noen minutter for sent frem. De måtte selv kjøpe nye billetter til Oslo, samt hotellovernatting i Dubai.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro, samt refusjon av AED 5 080 for nye flybilletter og 532,58 kroner for hotellovernatting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Av flyselskapets svar på klagers reklamasjon fremgår det at gate stengte 20 minutter før avgang på flyvningen fra Dubai til Oslo. Selskapet har anført at flyvningen fra Bangkok til Dubai ikke var forsinket, og at klager hadde to timer mellom flyvningene. Da passasjerene ikke møtte til gate, ble de markert som "no show". Flyvningen fra Bangkok til Oslo ankom til planlagt tid, og neste flyvning til Oslo var cirka to timer senere.

Minste tranfsertid ved Dubai lufthavn er én time, og i dette tilfellet oversteg tranfsertiden dette minimumskravet. Emirates er derfor av den oppfatning at selskapet ikke kan lastes for at klager kom for sent til flyvningen til Oslo, og har avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

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

Nemnda legger derfor klagers fremstilling til grunn. Nemnda legger til grunn at flyet var forsinket slik at klager ikke rakk sin neste flyvning. Flyselskapet har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager gis derfor rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro, refusjon av AED 5 080 for nye flybilletter og 532,58 kroner for hotellovernatting.

Vedtak

Transportklagenemnda- fly anbefaler at Emirates betaler til klager standarderstatning på 1 200 euro, refusjon av AED 5 080 for nye flybilletter og 532,58 kroner for hotellovernatting.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)