

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av forhåndsbetalte utgifter som følge av kansellering.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-02244

Tjenesteytere

Easyjet

Klager har i det vesentlige anført

1. april 2019 skulle klager reise med EJU7954 fra Palma de Mallorca til Amsterdam. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og det ble satt opp en ny flyvning med samme fly neste dag. Klager ankom Amsterdam mer enn 24 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av 234,13 euro for forhåndsbestilt hotell og 397,50 euro for konferanseavgift.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen EJU7954 som skulle fly fra Palma de Mallorca til Amsterdam 1. april 2019, ble over én dag forsinket som følge av ikke-ekstraordinære forhold, slik at klager i dette tilfellet har rett på standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Hva gjelder klagers krav om refusjon av hotell i Amsterdam og konferanseavgift, kan ikke Easyjet imøtekomme dette. Siden flyet fikk ny avgang dagen etter, sørget flyselskapet for transport fra/til flyplassen og overnatting på hotell i Palma de Mallorca. Flyselskapet er ikke ansvarlig for eventuelle tilleggslag som har oppstått som følge av forsinkelsen, siden dette ikke var en del av kontrakten mellom klager og flyselskapet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet har oppgitt at kanselleringen skyldtes forhold innenfor selskapets kontroll og har på bakgrunn av dette tilbudt klager standarderstatning på 250 euro.

Klager har i tillegg til standarderstatning krevet refusjon av 234,13 euro for forhåndsbestilt hotell og 397,50 euro for konferanseavgift. Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Utgiftene som kreves dekket utgjør klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19. I henhold til disse reglene er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener etter dette at EasyJet i det aktuelle tilfellet også er ansvarlig for klagers individuelle tap som følge av forsinkelsen.

I henhold til Forordning 261/2004 artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast nemndspraksis at dette gjøres. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen, forutsatt at vilkårene for dette er oppfylt. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer denne til fradrag. Flyselskapet skal ikke betale mer enn full erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, viser til at standarderstatningen er ment å dekke både økonomiske og ikke-økonomiske tap som oppstår grunnet forsinkelsen. Etter mindretallets syn skal derfor tapte hotell og konferanseutgifter ikke samordnes iht. flyforordningens art. 12.

Nemnda anbefaler at EasyJet utbetaler 631,63 euro, med fradrag for 250 euro dersom standarderstatningen allerede er utbetalt til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken ble behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5-(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at EasyJet utbetaler 631,63 euro med fradrag for eventuelt allerede utbetalt standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)