

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00653

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Kuala Lumpur via Doha den 9. juli 2016 kl 10:05 med Qatar Airways. Underveis fikk flymaskinen tekniske problemer og måtte lande i Bucuresti i Romania for kontroll. Etter 10 1/2 time ble det satt inn en erstatningsmaskin som kunne frakte passasjerene til Doha. Klager hadde da mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om via Bangkok og måtte vente ytterligere 13 timer i Doha. Klager ankom endelig bestemmelsessted 27 timer forsinket.

Ved ankomst Kuala Lumpur var ikke klagers bagasje ankommet, denne fikk de levert to dager etter ankomst. Klager og hennes familie hadde da vært uten sin bagasje i fire dager.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight QR180 måtte mellomlande i Bucuresti grunnet uventede mangler ved flysikkerheten. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter fullstendig utenfor Qatar Airways kontroll. Klager ble booket om til sitt endelige bestemmelsessted.

Qatar Airways beklager at klagers bagasje ble forsinket. Det hender dessverre fra tid til annen at bagasjen ikke ankommer destinasjonen sammen med passasjereren. Qatar Airways ber klager vennligst ta kontakt med Thai Airways som utførte siste flyvning fra Bangkok til Kuala Lumpur for eventuell erstatning.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klageren og hennes reisefølge (til sammen 4 personer) kom om lag 27 timer forsinket frem til deres endelige bestemmelsessted Kuala Lumpur. Forsinkelsen oppsto på flygningen mellom Oslo og Doha. Flyet måtte mellomlande i Bucuresti på grunn av teknisk svikt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 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-402/07).

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2.

Slik nemnda ser det har ikke flyselskapet Qatar Airways godtgjort at den tekniske svikten skyldtes en ekstraordinær omstendighet i dette tilfellet:

Flyselskapet har ikke fremlagt dokumentasjon fra flyprodusenten eller kompetente myndigheter for at den tekniske svikten skyldtes fabrikasjonsfeil. Det er heller ingen holdepunkter for sabotasje eller terrorhandlinger. Forsinkelsen gir da klageren og følget rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Klageren og følgets innsjekkede bagasje kom 2 dager forsinket frem til Kuala Lumpur.

Etter luftfartsloven § 10-20 er fraktfører ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller godtgjør at dette ikke har vært mulig.

Slik nemnda ser det har Qatar verken godtgjort at bagasjen ble forsinket mens den var utenfor flyselskapets varetekt, eller at selskapet tok alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet eller at dette ikke var mulig. Det foreligger ingen konkrete holdepunkter for uregelmessigheter hos andre enn Qatar Airways.

Klageren har ikke dokumentert sitt økonomiske tap.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - legger til grunn at klagerens ferieutbytte ble begrenset av at hun og familien måtte gjøre innkjøp og spore bagasjen. Under henvisning til at ikke-økonomisk tap uansett er dekningsmessig, jf EU-domstolens

dom C-63/09 av 06.05.2010 (Walz-Clickair) og eksempelvis FLYK-2015-113, anbefaler nemnda at Qatar Airways betaler erstatning til klageren for forsinket bagasje med 3 000 kroner per person.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler standarderstatning med 600 euro per person og erstatning for forsinket bagasje med 3 000 kroner per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)