

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00210

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bangkok til Oslo via Moskva (SU2534) den 4. januar 2016 kl. 12:35 med SU273.

Under mellomlanding i Moskva ble klager nektet ombordstigning grunnet overbooking. Dette resulterte i at klager ble tildelt boardingkort til flyvning samme dag, 15,5 time senere. Klager kunne ikke forlate flyplassen, og fikk heller ikke tilbud om hotell.

Flyselskapet delte ut matkuponer, tannbørster og tepper, og tilgang til lounge der klager kunne sove. Ifølge Aeroflot var bagasjen tatt av flyet og oppbevart på et låst rom.

Klager måtte også underskrive om at de holdt Aeroflot uten ansvar eller erstatningsplikt for det inntrufne, hvis de ønsket å få boardingkort.

Ved ankomst i Oslo var klager 16 timer forsinket. Bagasjen ble lokalisert tre timer etter ankomst på Gardermoen, da den hadde ankommet den opprinnelige flyvningen (SU2534) som var overbooket.

Klager krever at Aeroflot betaler erstatning for de utgiftene som påløp samt erstatning for tort og svie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og har heller ikke besvart kravet klager har rettet ovenfor flyselskapet.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til

å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Aeroflot ved nemndas e-post av 16. mars 2016 med frist til 4. mai 2016 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager ankom Oslo 16 timer forsinket. Aeroflot er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 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 for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair.

Aeroflot har ikke gitt noen forklaring på forsinkelsen og er således ansvarlig for å erstatte klagers tap. Tapet må sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitteringer, bekreftelser mv. Nemnda anbefaler at klager spesifiserer og dokumenterer sitt krav og fremsetter dette for Aeroflot.

Nemnda har ved vurderingen av kravet om erstatning for tort og svie delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler at Aeroflot utbetaler en kompensasjon for den ulempen klagerne ble påført med 1 000 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, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Aeroflot erstatter klagers dokumenterte økonomiske tap med tillegg av NOK 1 000 per person for den ulempen klagerne ble påført.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Linda Olsen (Norwegian)
Camilla Rise (NHO luftfart)