

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og at diverse utgifter i påvente av ny flyvning dekkes av flyselskapet.

Dato

27.06.2023

Saksnummer

2022-02335

Tjenesteytere

Aegean Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende hadde billetter med Aegean Airlines for å reise med A3757 fra Oslo til Athen og videre med A3384 fra Athen til Mykonos den 4. juli 2022. Planlagt ankomst i Athen var kl. 22.00, mens flyvningen videre til Mykonos hadde avgang kl. 23.15. Planlagt ankomst på Mykonos var kl. 23.59.

Flyvningen fra Oslo ble imidlertid forsinket, slik at de ikke rakk videreforbindelsen fra Athen. De ble tilbudt omruting med A3380 fra Athen til Mykonos med avgang kl. 19.10 den 5. juli.

Klager og den medreisende ble innlosjert på hotell i påvente av ny flyvning. Klager anfører at de pådro seg utgifter til mat på ca. 25 euro hver, men de har ikke kvitteringer på dette. Videre anfører klager at de i tillegg pådro seg utgifter til klær og toalettartikler i Athen siden de ikke fikk utlevert bagasjen før endelig ankomst på Mykonos. Klager og den medreisende tok også drosje til og fra butikk i Athen. Klager anfører at disse utgiftene kom på totalt 2686 NOK og viser til innsendte kvitteringer for dette.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for to personer, i tillegg til at flyselskapet dekker utgiftene til mat, drosje og diverse innkjøp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aegean Airlines har på tross av anmodning og purring ikke innlevert tilsvar i saken.

Overfor klager har selskapet anført at forsinkelsen skyldtes lufttrafikkrestriksjoner.

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. Aegean Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Aegean Airlines har overfor klager anført at forsinkelsen skyldtes lufttrafikkrestriksjoner, men det er ikke fremlagt noen dokumentasjon som underbygger dette, verken overfor klager eller nemnda. Nemnda kan derfor ikke se at det er sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på 400 euro per person i standarderstatning.

Klager har videre oppgitt at flyselskapet dekket hotell i ventetiden i Athen, men nemnda forstår det slik at matutgifter ikke ble dekket. Klager har opplyst at de hadde totalt 50 euro i matutgifter i ventetiden. Nemnda anbefaler at flyselskapet dekker dette i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nummer 1 bokstav a.

I tillegg krever klager dekket utgifter til drosje til og fra klesbutikk med ca. 160 kroner og utgifter til innkjøp av klær toalettsaker med ca. 2 500 kroner. Klager har forklart at de ikke fikk utlevert bagasjen i Athen. Flyselskapet har ikke svart nemnda, og nemnda legger klagers opplysninger om dette til grunn. Nemnda mener at flyselskapet ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå dette tapet, jf. luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19. Nemnda mener likevel at erstatningen må reduseres, da klager har kjøpt klær og utstyr som de senere vil kunne ha nytte av. Nemnda reduserer derfor erstatningen i tråd med fast praksis til 1 250 kroner. Utgiftene til taxi kommer i tillegg. Aegean Airlines må derfor betale 1 410 kroner til klager i tillegg til standarderstatningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at det ikke foreligger grunnlag for reduksjon av erstatningsbeløpet ved å vise til berikelse. Det følger av hensynet til kontradiksjon at partene i en tvist bør få anledning til å imøtegå påstander før de blir vektlagt i deres disfavør. Flyselskapet har i svaret til klageren ikke anført berikelsesfradrag, eller for øvrig levert tilsvarende svar til nemnda. Som følge av dette har ikke klageren fått en oppfordring til å uttale seg om en eventuell berikelse. Mindretallet har

på denne bakgrunn kommet til at klager bør få full erstatning for innkjøpene i tilknytning til forsinket bagasje.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Aegean Airlines utbetaler totalt 800 euro i standarderstatning, 50 euro for mat i ventetiden og 1 410 kroner for utgiftene som klager pådro seg i forbindelse med manglende bagasje.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)