

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

368/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Barcelona via Gardermoen den 20. desember 2010.

DY1740 fra Gardermoen til Barcelona ble 3 timer og 5 minutter forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter på Gardermoen.

Klager viser til EU forordning 261/2004 og krever standarderstatning 400 euro. Norwegian har anført at de ikke er forpliktet til å betale erstatning etter EU forordningen pga. «nødvendig rotasjon på ruteprogrammet grunnet værforholdene i Europa». Det er uklart hva som menes med dette. Det som er sikkert er at det hverken var værproblemer i Tromsø, Oslo eller Barcelona. At det eventuelt var værproblemer andre steder i verden som ikke inngikk i klagers reiserute, anses ikke som en akseptabel unnskyldning.

Klager krever videre erstattet utgifter samt prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1740 ble forsinket med 180 minutter som følge av værforhold, herunder kraftig snøvær i London. Da maskinen som skulle operere DY1740 ble stående værfast i London, fikk Norwegian fløyet inn en annen maskin som kunne operere strekningen.

I Montrealkonvensjonen og i luftfartsloven fremkommer det at flyselskapenes forpliktelser skal være begrenset eller bortfalle dersom en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe med blant annet værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygningen.

Det samme gjelder erstatning etter EU forordning 261/2004.

Norwegian ønsker å dekke klagers eventuelle utgifter til mat, drikke og telefon i ventetiden mot originale kvitteringer. I tillegg dekker flyselskapet forsinkelsesrente.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom Barcelona 180 minutter forsinket.

Når et flyselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i henhold til planlagt avgang med tre timer eller mer for alle flygninger inne EU/EØS-området på mer enn skal selskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt tilby dekning av to telefonsamtaler, telex- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger.

Passasjeren tilkommer disse rettigheter selv om forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Flyselskapet plikter å gi alle passasjerer som berøres av en forsinkelse på minst to timer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EC261/04 (EU forordning 261/2004) ikke gir noen anvisning på utbetaling av en pengekompensasjon ved forsinkelse. Tilblivelse av «Sturgeon» dommen er uklar i forhold til flere rettsprinsipper bla. ved at Generaladvokaten tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Generaladvokaten har også angitt en tidsgrense på at tre

timer forsinkelse utløserrett til kompensasjon, en tidsramme hvor opprinnelsen er ukjent og som ikke samsvarer med noen andre artikler i forordningen.

At passasjerer ikke har krav på kompensasjon ved forsinkelse følger av forarbeidene til EU261/04- (EU forordning 261/2004) det ble vurdert men avvist, og videre slått fast i dom av ECJ Grand Chamber i «IATA». Artikkel 6 i forordningen gir klare og presise anvisninger på rettigheter ved forsinkelse. I motsetning til innstilling som er beskrevet i artikkel 5, og nektet ombordstigning (artikkel 4) gir ikke forsinkelse i artikkel 6 noen anvisning på kompensasjon, med rette, da det er i strid med Montreal konvensjonens artikkel 29.

Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning etter EC 261/04 (EU forordning 261/2004) slik forordningen er utformet, tiltenkt, og støttet av «ECJ Grand Chamber», og i tilfelle Sturgeon dommen er gyldig, er det stilt spørsmål om gyldigheten av artikkel 5-7 i forordningen. Flere domstoler har stilt spørsmål til EU domstolen om gyldigheten av Sturgeon dommen i forhold til artikkel 5-7. Dette gjelder bla. en britisk domstol. Inntil EU-domstolen har kommet med tilsvarende svar, anser mindretallet Sturgeon- dommen som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

Norwegian imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på overnevnte grunnlag, mindretallet følger derfor flertallets videre vurdering av saken.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av sakens opplysning til grunn at forsinkelsen skyldtes store problemer i luftfartset grunnet snøproblemer i bl.a. London. Dette er også kjent fra bred omtale i mediene samt fra andre saker nemnda har behandlet. Etter nemndas vurdering er dette å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda kan i den foreliggende situasjon ikke se at Norwegian kunne truffet tiltak som kunne hindret forsinkelsen eller forkortet denne.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 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.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Nemnda kan heller ikke se at forsinkelsen kan gi grunnlag for prisavslag.

Norwegian har sagt seg villig til å dekke klagers telefonutgifter samt utgifter til mat og drikke mot originale kvitteringer. Norwegian plikter å erstatte sannsynliggjorte utgifter. I dette konkrete tilfellet, der det er ubestridt at klager besitter originalkvitteringer, finner nemnda det rimelig at klager sender inn sine originalkvitteringer for å få dekket sine utgifter.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.