

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av merutgift ved kjøp av alternativ billetter m.v.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

145/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av merutgift ved kjøp av alternativ billetter m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 5. mars 2010 kl 09.40 med DY1486 fra Stavanger til Paris. Avgangen ble forsinket. Det ble kun gitt informasjon om teknisk feil. Det ble ikke informert om hvilke rettigheter en har. Det fremgår av Luftfartsverkets oppslag på flyplassen at flyselskapet ved forsinkelser på over fem timer skal tilby alternativ transport. Da det var helt uvisst om flyet i det hele tatt ville gå, og ingen tilbud om alternativ transport ble gitt, booket klager om til SAS med avgang neste morgen. Hele dagen var uansett gått.

Klager krever erstattet sin merkostnad for billetter med SAS, utgifter til forhåndsbetalt hotell i Paris, samt taxi hjem og tilbake til Sola.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1486 fra Stavanger til Oslo ble forsinket med 5 timer og 34 minutter grunnet var et uforutsett teknisk problem på Control Valve.

Klager valgte ikke å vente på at Norwegians flygning skulle fly forsinket på strekningen og valgte heller på eget initiativ å kjøpe nye billetter med SAS. Norwegians handling agent delte ut matkupper til deres reisende i hht gjeldende regelverk og informerte om teknisk feil.

Dersom forsinkelsen varer mer enn fem timer kan en søke om refusjon forutsatt at reisen ikke benyttes. Klager har mottatt refusjon for de ubenyttede billettene.

I henhold til EU forordningen, som gjelder fra 17. februar 2005, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kansellering, er uforutsette forhold som forhindrer flyvningen.

Norwegian vil på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav om utbetaling av standard EU-kompensasjon, økonomisk tap pga forhåndsbestilt hotell, tapt arbeidsfortjeneste, ekstra flyutgifter eller delvis ødelagt ferie.

Nemnda bemerker:

Når et flyselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med minst fem timer, skal flyselskapet tilby refusjon av utgifter til billetter eller omruting, på tilsvarende transportvilkår, snarest mulig til bestemmelsesstedet. fly.

Passasjerene har etter to timer for alle flygninger på høyst 1500 kilometer også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom flyavgang/omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flygning 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 innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Ved forsinkelser på minst to timer skal flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer 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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt i henhold til EU forordningen.

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, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene.

I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en teknisk feil som ble funnet under rutinemessig vedlikehold. Nemnda er av den oppfatning at den feil som ble funnet ikke kan anses som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda viser til EU domstolens dom av 22. desember 2008 Wallentin-Herman mot Alitalia C-549/07, se spesielt avsnitt 25. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning med 250 euro per person.

Klagerne valgte å bestille nye billetter med SAS neste morgen. Bestillingen skjedde før det ble avklart hvor lenge forsinkelsen ville bli. Det viste seg at forsinkelsen ble 5 timer og 34 minutter.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære omkostningene ved sitt valg. Dersom klager hadde avventet utviklingen, hadde han unngått ekstrakostnaden med SAS samt utgifter til taxi samt kunnet benytte hotellet i Paris. Mot dette kan innvendes at Norwegian unnlot å informere om rettighetene samt at de ikke tilbød omruting snarest mulig når de så at forsinkelsen ville bli på over fem timer. Sett hen til at forsinkelsen faktisk varte 5 timer og 35 minutter synes ombooking imidlertid ikke som noe aktuelt alternativ.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.