

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

07.01.2013

Saksnummer

161/12F

Tjenesteyter

Cathay Pacific

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Manila via Frankfurt og Hong Kong den 9. februar 2012. CX288 fra Frankfurt til Hong Kong ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse til Manila med CX901. Klager ble booket om til neste flight CX903, men ankom Manila for sent til å rekke sin videreforbindelse fra Manila til Busuanga, flight 5J 539 Cebu Pacific, booket i separat billett.

Klager ble ikke på noe tidspunkt under reisen informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004 for forsinkelsen i Frankfurt. Videre krever klager refusjon av utgifter til nye billetter fra Manila til Busuanga, hotell i Manila og forhåndsbetalt hotell i Busuanga.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Cathay Pacific har i det vesentlige anført:

CX288 ble forsinket to timer grunnet teknisk feil, deretter halvannen time grunnet de-icing. Klager ble booket om til neste ledige flight fra Hong Kong til Manila.

Klagers billett fra Manila til Busuanga var booket på en separat billett. Da denne billetten ikke var en del av kontrakten med Cathay Pacific, kan flyselskapet dessverre ikke erstatte klagers utgift til ny billett. Dette er standard prosedyrer innen IATA.

Klager krever erstatning i henhold til EU forordning 261/2004. Da forsinkelsen var på under fire timer kan Cathay Pacific dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Cathay Pacifics brev.

Nemnda bemerker:

Enhver passasjer som har rettigheter i medhold av luftfartsloven samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjer og tjenesteyter, har i utgangspunktet rett til å klage til Transportklagenemnda over antatt brudd på sine rettigheter, jf. transportklagenemndforskriften § 1-4 første ledd. Det fremkommer imidlertid

av bestemmelsens annet ledd at når en tvist har tilknytning til mer enn ett land, avgjør de aktuelle rettighetsreglers innhold, avtalebestemmelser, internasjonale avtaler og forståelser om verneting eller klagemyndighet, og norsk internasjonal privatrett om nemnda er kompetent.

Klage over brudd på EU-forordning 261/2004 skal i utgangspunktet behandles i det land der hendelsen oppstod, jf. forordningen artikkel 16. Utgangspunktet kan fravikes dersom det er hensiktsmessig. Etter det nemnda kjenner til, behandler ikke tysk klagenemnd, Luftfahrt-Bundesamt, klager fra passasjer med krav etter forordningen eller med krav om erstatning på annet grunnlag. Nemnda finner etter dette å kunne behandle saken. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Frankfurt til Hong Kong ble forsinket slik at klager kom frem til Hong Kong 3 timer og 17 minutter etter planlagt ankomsttidspunkt. Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Hong Kong. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen dels skyldtes et teknisk problem og dels skyldtes at flyet måtte avises pga. værforholdene.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

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

Nemnda finner på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon godtgjort at 1 1/2 time av forsinkelsen skyldtes nødvendig avising. Etter nemndas vurdering kunne ikke denne delen av forsinkelsen unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Cathay Pacific har ikke dokumentert eller underbygget på annen måte den tekniske feilen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at den tekniske feilen er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter nemndas vurdering ville klager ha rukket sin videreforbindelse fra Hong Kong dersom den tekniske feilen ikke hadde oppstått.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Cathay Pacific ikke har godtgjort at forsinkelsen til det endelige bestemmelsesstedet skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning etter EU-forordningen på 600 euro per person.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse fra Manila. Han ble også påført utgifter til hotell. Flyselskapet 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.

Nemnda er av den oppfatning at Cathay Pacific ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler for å unngå tapet, jf. begrunnelsen ovenfor. Forsinkelsen gir således rett til erstatning etter Montrealkonvensjonen.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en erstatning på 600 euro per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.