

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

494/11F

Tjenesteyter

Air France

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rio de Janeiro til Stavanger via Paris og Amsterdam den 24. juli 2011, og retur den 15. august.

AF443 fra Rio til Paris var forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om og ankom Stavanger 6 timer forsinket.

Ti dager før returreisen mottok klager en e-post fra Air France om ruteendring. Den nye reiseruten startet midlertid i Amsterdam og ikke i Stavanger. Klager kontaktet Air France og fikk beskjed om at neste ledige avgang fra Stavanger var den 17. august. Klager hadde ikke noe valg og måtte godta denne endringen.

Klager mottok ingen informasjon om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person.

Air France har i det vesentlige anført:

AF443 ble forsinket 90 minutter grunnet operasjonelle årsaker. I henhold til EU forordning 261/2004 har passasjerene ikke krav på kompensasjon ved forsinkelse.

AF442 fra Paris til Rio de Janeiro den 15. august kl. 23:20 ble forsinket til den 16. august kl. 11:40 grunnet operasjonelle årsaker. Klager valgte i stedet å reise den 17. august og ble ombooket uten ekstra kostnader.

I henhold til Air France regler og vilkår må selskapet fra tid til annen endre rutetidene av operasjonelle eller sikkerhetsmessige årsaker.

Air France har overført 11.000 bonuspoeng til hver av klagerne. Air France ønsker i tillegg å erstatte klagerens utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom det endelige bestemmelsesstedet, Stavanger, om lag seks timer forsinket.

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

Nemndas flertall, lederen, forbrukernes representanter og bransjerepresentant Edith Lundem Jakobsen, 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.

Air France har opplyst at forsinkelsen skyldtes operasjonelle grunner. Det er ikke gitt noen nærmere opplysninger omkring dette. Air France har etter flertallets vurdering ikke godtgjort at forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til en erstatning på 600 euro per person.

Nemndas mindretall, bransjerepresentant Amine Hansen, 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 domstolen tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Det er i dommen også angitt en tidsgrense på at tre timer forsinkelse utløser rett 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 (C-402/07) som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

En samlet nemnd legger til grunn at Air France foretok en ruteendring på hjemreisen fra Paris til Rio de Janeiro. Nemnda legger videre til grunn at klager ble informert om ruteendringen ti dager før flygningen skulle ha funnet sted.

Air France har i sine vilkår tatt forbehold om ruteendringer. Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Air France informasjon til grunn at Air France hadde anledning til å endre avgangstiden.

Endringen innebar at det opprinnelige flygningen ble innstilt. Nemnda viser til EU forordning 261/2004 artikkel 2 l) der det heter at en «Innstilt flygning» er «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstilling» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Innstilling av en flygning gir rett til standarderstatning etter EU forordningen med mindre det informeres om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. forordningen artikkel 5 c) i). Informasjonen ble i dette tilfellet gitt ti dager på forhånd. Innstillingen gir likevel ikke rett til erstatning dersom flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Air France har ikke påberopt seg dette unntaket. En samlet nemnd er etter dette av den oppfatning at ruteendringen gir rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

På bakgrunn av flertallets vurdering av forsinkelsen ved utreisen og en samlet nemnds vurdering av ruteendringen på hjemreisen, traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air France utbetaler klager 2 400 euro.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, 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.