

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

103/11F

Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om erstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Natal t/r via Oslo og Lisboa.

Utreise 10. desember 2010, 13 timers forsinkelse:

TP147 fra Lisboa til Natal ble kansellert. Klager ble booket om til dagen etter.

Retur 1. januar 2011, 15 timers forsinkelse:

TP508 fra Lisboa til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk siste fly fra Oslo til Trondheim. Han fikk endret denne strekningen til 2. januar.

Klager krever erstatning som følge av disse forsinkelsene.

TAP Portugal har tilbudt NOK 1000 per person ved kjøp av ny reise hos TAP Portugal, men klager finner ikke denne erstatningen tilfredsstillende.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TP147 ble kansellert som følge av teknisk feil, problemer med flyets nesehjul. Det vises til teknisk rapport.

TP508 ble forsinket som følge av mangel på kabinpersonale. Det vises til dokumentasjon på denne endringen.

TAP Portugal kan ikke imøtekomme klagers krav, og viser til EU forordning 261/2004 som sier at flyselskapets økonomiske forpliktelser begrenses når et fly kanselleres på grunn av sikkerhetsrisiko. Ved større forsinkelser enn to timer har passasjerene rett til assistanse i form av mat/drikke på flyplass, eventuelt hotellovernatting hvis forsinkelsen blir utsatt til dagen etter, Dersom klager ikke har mottatt forpleining som nevnt i EU forordningen, og har hatt utgifter i denne forbindelse, vil disse bli refundert mot kvitteringer.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers fly fra Lisboa til Natal, TP147, ble kansellert. Klager ble omrutet til neste dag og kom frem forsinket med om lag 13 timer.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen 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 innstillingen.

Innstillingen i Lisboa skyldtes i dette tilfellet feil på flyets nesehjul. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Klager kom frem til bestemmelsesstedet 13 timer forsinket. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert.

Nemnda legger videre til grunn at klagers flygning fra Lisboa til Oslo, TP 508, ble forsinket med ca 40 minutter. Dette førte til at klager ikke rakk sitt fly fra Oslo til Trondheim. Han kom frem ca 15 timer forsinket.

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. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet

ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

TAP har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet mangel på kabinpersonale.

TAP har ikke redegjort nærmere for det oppståtte problem eller på annet vis godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 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.