

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ekstra utgifter til lønn for klagers ledsagere som følge av forsinket hjemreise.

Dato

21.12.2022

Saksnummer

2022-01351

Tjenesteytere

Sunclass Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde vært på ferie i Bulgaria og hadde med seg to ledsagere. De hadde kun flybilletter med Sunclass Airlines, utstedt av pakkereisearrangøren Ving, og skulle reise fra Varna til Oslo den 27. juni 2022 med rute DK1557 kl. 00:10. Planlagt ankomst til Oslo lufthavn var kl. 02.15. Avreisen ble forsinket og klager måtte dekke ekstra overnatting i to netter, samt kost og ekstra lønn til sine ledsagere. de ankom Oslo lufthavn med en forsinkelse på 28 timer og 36 minutter.

Etter å ha fremsatt krav om erstatning for utgiftene, samt standarderstatning for forsinkelsen i henhold til EU-forordning 261/2004, fikk klager til svar at flyselskapet kun ville utbetale en standarderstatning på 400 euro per person, totalt kr. 12298, og at utgiftene de hadde hatt måtte anses dekket av denne erstatningen. Etter å ha klaget på dette svaret, innrømmet flyselskapet at de skulle dekke utgiftene til overnatting, kost og transport i forbindelse med forsinket avgang og klager fikk utbetalt ytterligere kr 3350 for dette.

Klagers representant i klagesaken, den ene av hans ledsagere på reisen, har gitt følgende kommentar til tilsvaret fra Sunclass:

De medreisende i denne saken var på jobb alle timene som flyet var forsinket. Altså 28,5 timer. Dette er å regne som overtid som etter avtale med hovedreisens verge kompenseres med kr 400 pr time. De medreisende har en svært utfordrende jobb når ting ikke går som planlagt med den hovedreisende, og jobber bortimot døgnet rundt for å oppfylle hans behov. Hadde deres avtale med vergen reflektert deres lønnsnivå ville kompensasjonen vært ca 50% høyere. Klagers representant vil også presisere at hvis det blir tatt regress i tidligere utbetalt kompensasjon, vil dette kun gjelde kompensasjon utbetalt til klager (altså 400 Euro). Selskapet kan da ikke mene at en 60 år gammel mann med Downs syndrom skal dekke kostnadene som påløper på grunn av selskapets

forsinkelse? Klager og hans medreisende har ikke mottatt kr 1000 per person slik Sunclass Airlines påstår. Klagers representant viser til at de ikke reiste på en pakkereise og derfor heller ikke har mottatt dette beløpet.

Klager fastholder sitt krav om at lønnsutgiften på kr 22800 til hans ledsagere skal erstattes av Sunclass Airlines.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde en reise den 27. juni 2022 med DK1557 fra Varna i Bulgaria til Oslo. DK1557 hadde en planlagt avgang fra Varna den 27. juni kl. 00:10 (lokal tid) med planlagt ankomst Oslo kl. 02:15 (lokal tid).

De reisende ble rammet av en forsinkelse og landet i Oslo den 28. juni kl. 06:51 (lokal tid) med forsinkelse på 28 timer og 36 minutter.

Sunclass Airlines har kompensert klager og hans medreisende i henhold til EU-forordning 261/2004 med totalt kr 12298 (1200 euro), samt kr 3350 for utgifter til overnatting, kost og taxi. I tillegg er det utbetalt kr 1000 per person, totalt kr 3000, på grunn av den lange forsinkelsen. Sunclass Airlines viser til fremlagt utbetalingsdokumentasjon.

Totalt har klager og hans medreisende fått utbetalt kr 18 648 i erstatning og refusjon av utgifter.

Klager har i tillegg fremsatt et krav om at Sunclass Airlines skal erstatte lønnen som han måtte betale sine ledsagere på grunn av forsinkelsen, totalt kr. 22800. Beløpet er basert på en avtale som er skrevet mellom klager og hans ledsagere som var med på reisen. Sunclass Airlines har ikke mottatt noen faktura som viser hvordan beløpet er utregnet. Flyselskapet viser til at i henhold til den fremlagte avtalen skal klagers ledsagere lønnes med respektive kr 300 x 12 og kr 150 x 12 per dag. Dette gir en dagspris på kr 3600 og kr 1800 per ledsager, totalt kr 5400 per døgn.

Det er Sunclass Airlines oppfatning at en eventuell særavtale mellom medpassasjerer, der en flyforsinkelse utløser et ekstraordinært høyt lønnskrav mellom disse forsinkede medpassasjerene, ikke kan legges til grunn for et erstatningskrav mot flyselskapet, ettersom dette ikke gjenspeiler deres normale dagslønn. Det presiseres at det allerede er utbetalt 400 euro (kr 4100) per person i standarderstatning.

Sunclass Airlines aviser et ytterligere erstatningskrav på kr 22800, men kan maksimalt akseptere et erstatningskrav tilsvarende den avtalte dagsprisen på respektive kr 3600 og kr 1800 per ledsager. I henhold til Transportklagenemndas praksis skal krav om tapt lønnsinntekt eller merkostnader dekkes av standarderstatningen i henhold til EU-forordning 261/2004 som flyselskapet har utbetalt.

Nemnda bemerker

Klager og hans medreisende ledsagere på ferien i Bulgaria ble rammet av en forsinkelse på 28 timer og 36 minutter på hjemreisen den 27. juni 2022 med Sunclass Airlines. Flyselskapet har rettmessig utbetalt standarderstatning på 400 euro per person og refundert utgifter til kost, losji og transport i ventetiden på ny avgang, men avvist klagers krav om dekning av lønnsutgifter til sine to ledsagere på reisen som han er avhengig av for å klare seg med sine daglige gjøremål.

Det fremgår av avtalen mellom klager og hans ledsagere at «Ved en forsinkelse over tre timer faktureres en godtgjørelse på 400,- kr pr time for hver løpende time for hver av de medreisende.» På bakgrunn av dette har klager fremsatt et krav om dekning av lønnsutgifter som følge av forsinkelsen på totalt kr 22800 (28,5 timer à kr 400 pr ledsager).

Når det gjelder kravet om dekning av lønnsutgifter, er dette et type krav som ikke er regulert i EU-forordning 261/2004. Klager kan imidlertid ha rett på erstatning på annet grunnlag. Det fremgår av luftfartsloven § 10-20 at «Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem». Etter fast nemndspraksis kan dokumentert lønnstap erstattes som følge av en flyforsinkelse og nemnda legger derfor til grunn at klager på samme måte vil kunne kreve sitt tap i form av økt lønnsutbetaling til sine ledsagere erstattet i henhold til luftfartslovens § 10-20.

Standarderstatningen som er utbetalt klager er imidlertid ment å omfatte ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper, samt utgifter til for eksempel parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Erstatningen utbetales til hver og én passasjer og skal derfor dekke den enkelte passasjers ulempe og/eller utgifter de er påført. Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Klagers lønnsutgift på kr 22800 til sine ledsagere anses derfor delvis dekket av standarderstatningen på 400 euro som han har fått utbetalt.

Sunclass Airlines har utbetalt standarderstatningen med kr 4100 til klager og anført at de også har utbetalt kr 1000 som erstatning for forsinkelsen. Dette mener klagers representant at ikke stemmer og nemnda kan heller ikke se av fremlagt dokumentasjon fra flyselskapet at denne summen faktisk er utbetalt.

Etter dette anbefaler nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - at Sunclass Airlines utbetaler en erstatning på kr. 22800, fratrukket allerede utbetalt standarderstatning på kr 4100. Erstatningssummen utgjør da kr 18700. Dersom Sunclass Airlines kan dokumentere at kr 1000 også er utbetalt klager, fratrekkes i tillegg dette beløpet.

Mindretallet, bransjerepresentantene, deler synspunkt med Sunclass Airlines; at en særavtale mellom medreisende passasjerer som utløser et ekstraordinært høyt lønnskrav, ikke gjenspeiler en alminnelig lønn, og mener utmålingen i denne saken burde ligge på avtalt døgnpris på henholdsvis 3.200 NOK og 1.600 NOK per medreisende passasjer

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Nemda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Sunclass Airlines utbetaler en erstatning på kr. 22800, fratrukket allerede utbetalt standarderstatning på kr 4100. Erstatningssummen utgjør da kr 18700. Dersom Sunclass Airlines kan dokumentere at kr 1000 også er utbetalt klager, fratrekkes i tillegg dette beløpet.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)