

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

233/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp lufthavn, Sandefjord, til Alicante den 8. juni 2010 kl. 10.45. Avgangen ble forsinket med drøyt åtte timer på grunn av en teknisk feil.

Klager krever erstatning etter EU forordningen samt erstattet utgifter.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas brev av 31. august 2010. Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klagers fly ble forsinket med om lag 8 timer.

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 (62007J0402). 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. Ryanair har imidlertid ikke påberop seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

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.

Ryanair har ikke gitt noen opplysninger om årsaken til forsinkelsen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person.

Ved forsinkelse plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 9. Klagerne mottok en voucher på 5 GBP per person. Det er ikke tilstrekkelig for en så lang forsinkelse. Nemnda anbefaler at klager refunderes merutgiften på 131 kroner. Nemnda viser til klagers dokumentasjon.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse. Klager har fremlagt hotellkvittering fra Alicante. Det er ikke redegjort for dette kravet. Sett hen til at forsinkelsen var på dagtid finner nemnda ikke sannsynliggjort at klager ble påført ekstra hotellutgifter som følge av forsinkelsen. Nemnda bemerker at en eventuell erstatning av denne utgift ville blitt samordnet med standarderstatningen etter EU forordningen, jf. forordningens artikkel 12. Det ville således ikke blitt noen ekstra utbetaling for hotellutgifter. På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 400 euro per person samt at de i tillegg refunderes utgifter på 131 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.