

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av forsinkelse.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1418/15F

Tjenesteyter

Air Norway

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Fagernes til Oslo den 7. oktober 2015 kl. 17:00 med M3943.

Flyvningen ble forsinket og det ble kun tilbudt drikke, ingen mat eller overnatting. Klager ankom Gardermoen med taxi kl. 20:30, over tre timer forsinket.

Klager ble ikke tilbudt måltider og forfriskninger og fikk ingen informasjon om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordningen 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Norway har i det vesentlige anført:

Det var tekniske utfordringer på avgangen fra Fagernes til Gardermoen på rute M3943 7. oktober 2015. Denne avgangen ble kansellert da avreise fra Gardermoen til Fagernes M3942 viste instrumentene i cockpit til pilotene at venstre motor ikke fungerte slik den skulle. Dette var uforutsett og feilen tas på alvor. Air Norway mente at det mest hensiktsmessige var å frakte passasjerene både til og fra Fagernes med taxi slik at passasjerene kom seg hjem uten store forsinkelser.

Slike feil gir ikke rett til standardkompensasjon, men man har rett til care, og der har Air Norway en verdi på 100 kroner som skal dekke drikke og mat i ventetiden på lufthavnen når forsinkelsen er over to timer.

Nå ble ikke ventetiden så lang, siden passasjerene ble fraktet med taxi til Oslo, og de var på veien ikke lenge etter ordinær avgangstid. Som en liten kompensasjon har Air Norway refundert 100 kroner.

Nemnda bemerker:

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.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans - KLM (C-257/14).

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet teknisk feil. Den gir følgelig rett til standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Air Norway utbetaler standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Når flyselskapet med rimelighet forventer at flygningen vil bli forsinket med to timer i forhold til den planlagte avgangen skal selskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det samme gjelder når forsinkelse til reisemålet vil overstige tre timer, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Selskapet plikter videre å tilby hotell dersom overnatting er nødvendig.

Air Norway tilbød omruting med taxi. Sett hen til den korte avstanden mellom Fagernes og Oslo, er nemnda av den oppfatning at denne omruting tilfredsstiller forordningens krav. Det var således ikke nødvendig med overnatting.

Det måtte fremstå som klart på Fagernes at passasjerene ville komme til Oslo mer enn tre timer forsinket i forhold til planlagt ankomsttid. Air Norway burde derfor ha tilbudt noe mat og drikke. Air Norway har i ettertid utbetalt 100 kroner. Det synes etter omstendighetene tilstrekkelig i dette tilfellet. Nemnda bemerker imidlertid at det skal tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom Air Norway opererer med en generell grense på 100 kroner til mat og drikke, er det følgelig ikke i tråd med forordningen.

Air Norway plikter å informere passasjerene om deres rettigheter etter EU-forordningen.. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har anført at hun ikke ble informert om sine rettigheter. Air Norway har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Air Norway har følgelig ikke overholdt informasjonsplikten i henhold til forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Norway utbetaler en standarderstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.