

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

439/11F

Tjenesteyter

Thomas Cook Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Trondheim til Varna kl. 16:30 den 26. juli 2011 med Thomas Cook Airlines. Avgangen ble 9-10 timer forsinket. Klagerne ble busset til hotell ved flyplassen og mottok en matkupong de ikke fikk benyttet på hotellet. Klagerne fikk et dagrom med kun en dobbeltseng. Klagerne henvendte seg i hotellets resepsjon men fikk ikke byttet til større rom. Da klagerne ble busset tilbake til flyplassen, var alle utsalgssteder stengt bortsett fra 7- eleven. Kl. 00:30 fikk klagerne plass på et fly med Blue Panorama, med et crew som ikke kunne gjøre seg forstått på norsk. Klager mener det er et krav at minst en av crewet skal kunne skandinavisk. Maten om bord ble servert kl. 04:00 om natten. Tidspunktet og kvaliteten var lite tilfredsstillende. Sikkerhetsdemonstrasjonen foregikk på et uforståelig språk. Klagerne ankom Varna kl. 06:47 utslitte og skuffet etter en dårlig start på ferien.

Klagerne betalte 18 000 for en flytur med et selskap som ikke leverte det de lovet. Klagerne krever 400 euro per person i henhold til EU forordningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

Flyet som skulle benyttes på flygningen ble stående i Varna som følge av teknisk svikt. Sikringen gikk på datamaskinen som styrer venstre motor. Det vises til teknisk rapport. Det ble leiet inn et fly fra et annet flyselskap. Dette medførte en forsinkelse på 9 timer og 47 minutter. Hendelsen var uforutsett og utenfor Thomas Cook Airlines kontroll, og kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Thomas Cook Airlines beklager at klagerne ikke fant standarden om bord på Blue Panorama som tilfredsstillende. Klagerne hadde forhåndsbestilt mat, og flyselskapet kan bekrefte at denne maten ble servert.

Thomas Cook Airlines beklager videre at klagerne savnet skandinavisk crew ombord, men i henhold til reglene skal personalet om bord være ansatt i det land flyet er registrert i. Thomas Cook vil gjøre oppmerksom på at sikkerhetsdemonstrasjoner alltid blir opplest på engelsk.

Klagerne fikk matkupong på 200 kroner per person til bruk på flyplassen, samt hotellrom de kunne benytte seg av i ventetiden. Siden det var høyt belegg på hotellet i tidspunktet kunne ikke hotellet være behjelpelig med flere rom i ventetiden frem til midnatt. Thomas Cook Airlines har derfor bestemt å tilby klagerne en kompensasjon på 1 500 kroner. Selskapet har også tilbudt å dekke klagerens utgifter til mat med 800 kroner.

Thomas Cook Airlines kan ikke imøtekomme klagerens krav utover dette.

Det vises for øvrig til Thomas Cook Airlines brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 9 timer og 47 minutter.

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. 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 Generaladvokaten tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Generaladvokaten har 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 tilsvar, anser mindretallet Sturgeon-dommen som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

Thomas Cook Airlines har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på overnevnte grunnlag. Mindretallet følger derfor flertallets videre vurdering av saken.

Flyelskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyelskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyelskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyelskapet 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 flyelskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyelskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyelskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet et sikringsbrudd i motorens styringsenhet. 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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyelskapet i henhold til EU forordningen tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyelskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Thomas Cook Airlines tilbød passasjerene matkupper og samt avlastning med hotellrom. Etter nemndas vurdering har flyelskapet oppfylt sine forpliktelser etter forordningen.

Klagerne hadde betalt for mat på flyet. De fikk mat på flyet. Etter nemndas vurdering gir det ikke rett til refusjon eller kompensasjon at alle passasjerene ble tilbudt mat selv om de ikke hadde betalt for det.

Nemnda legger til grunn at flyelskapet som utførte flygningen på vegne av Thomas Cook Airlines, er godkjent for flygninger i Norge. Eventuelle brudd på sikkerhetsforskrifter m.v. hører inn under Luftfartstilsynet.

Thomas Cook Airlines har tilbudt klagerne en kompensasjon på til sammen kroner 2 300. Nemnda anbefaler at kompensasjonen utbetales dersom den ikke er utbetalt.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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.