

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kansellering av flyavgang, kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

270/09F

Tjenesteyter

Aeroflot-Nord

Kansellering av flyavgang, kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Arkhangelsk 15. juli 2009, sammen med sin kone og sønn. De reisende fikk sjekket inn og gikk om bord i flyet, der ble de sittende i over en time før de så ble bedt om å returnere til ventehallen. I ventehallen fikk de utlevert sin bagasje.

De fikk ingen forklaring på hva som hadde skjedd. De fikk ikke noen form for forpleining eller informasjon om sine rettigheter da de oppholdt seg på flyplassen.

Etter å ha ventet ca fire timer på flyplassen fikk de beskjed fra flyselskapets agent at det var best å dra hjem, for så å møte opp neste dag for da ville mest sannsynlig flyvningen bli gjennomført. Klagerne møtte opp neste dag, men det ble ingen flyvning den dagen, kun flere timer med venting før de ble sendt hjem.

Årsaken til at flyvningen ble innstilt fikk de gjennom media, Aeroflot-Nord hadde ikke sørget for å ha den nødvendige tillatelsen til å fly i Vest-Europa (jf EU-direktiv 619/2009 no. -75).

Etter en uke fikk klager refundert prisen på billettene, men klager mener at de også har krav på kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på 400 euro per billett, og i tillegg kompensasjon for ødelagt ferie og påførte ekstraavgifter som følge av kanselleringen.

Aeroflot-Nord har avslått klagers krav i brev av 12. august 2009, med henvisning til at dette var en ekstraordinær omstendighet.

Aeroflot-Nord har ikke besvart Flyklagenemndas henvendelse av 19. oktober 2009.

Til klager har Aeroflot i det vesentlige anført:

I henhold til artikkel 120 i Den russiske føderasjonslov om luftfart begrenses befordrers ansvar for flyforsinkelser til femti prosent av billettkostandene dersom det blir bevist at forsinkelsen har funnet sted som følge av forhold uavhengig av befordrer.

Til slike forhold må man regne med europeiske flymyndigheters forbud mot flyselskapets flygninger på strekningen Tromsø - Arkhangelsk i forbindelse med Rosaviatsijas vedtak om begrensninger i flyselskapets internasjonale charterflygninger.

Det vises videre til EU forordning 261/2004 artikkel 6 der flyselskapet er unntatt fra forpliktelsen om å betale erstatning dersom kanselleringen er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

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 klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers fly fra Tromsø til Arkhangelsk den 15. juli 2009 ble innstilt. Ved innstilling av en flyvning har passasjerene bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet med flyselskapets egne fly. Passasjerene har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell, samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, 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 innsjekkingssranken 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Aeroflot ikke har overholdt sin opplysningsplikt i dette tilfellet.

Kansellering gir rett til en standarderstatning 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. Bevisbyrden påligger flyselskapet.

Aeroflot har ikke gitt nærmere begrunnelse for kanselleringen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har følgelig krav på erstatning på 250 euro per person.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

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

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.