

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

357/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Stavanger til Malaga via Frankfurt og Barcelona 29. juni 2011. Flyet fra Stavanger til Frankfurt var over to timer forsinket som gjorde at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse i Frankfurt.

Etter mye venting ble klagerne til slutt booket om til dagen etter, og innlosjert på et dårlig hotell 30 minutter fra flyplassen.

Klagerne ankom Malaga 15 timer forsinket. Første dag tilbragte de med å vaske klær, da koffertene deres hadde blitt utsatt for vann. Det ble en svært dårlig start på ferien for familien, som de hadde sett frem til i flere måneder.

Klagerne krever standarderstatning i henhold til EU forordningen, samt erstatning for forhåndsbetalt leiebil og hotell. Klager krever videre erstattet utgifter til drosje, drikke og telefon.

Lufthansa har erstattet klagerne faktiske utgifter. Klagerne krever i tillegg standarderstatning på 400 euro per person.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH875 ble forsinket 1 time og 59 minutter grunnet sent innkommet fly til Stavanger, samt værforholdene i Stavanger. Det vises til log. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa beklager at klager og hans familie måtte vente før han fikk hjelp til ombooking av reisen. Lufthansa beklager også at klager var misfornøyd med hotellet.

Lufthansa har erstattet klagerne utgifter til drikke, drosje, hotell og leiebil med til sammen 170 euro, men kan dessverre ikke imøtekomme klagerne krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne kom frem til sitt endelige bestemmelsessted om lag 15 timer forsinket.

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 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.

Lufthansa har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på overnevnte grunnlag, mindretallet følger derfor flertallets videre vurdering av saken.

Lufthansa har opplyst at flyet fra Stavanger til Frankfurt ble forsinket grunnet for sent innkommet fly til Stavanger som følge av tekniske problemer og vanskelige værforhold i Stavanger.

Opplysningene er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Lufthansa har følgelig etter nemndas vurdering ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klagerne har rett til en standarderstatning på 400 euro per person.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag. Klagerne har således fått utbetalt 170 euro til dekning av utgifter.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning er mindre enn standarderstatninger og er utbetalt, kommer utbetalingen til fradrag. Det er tilfelle i denne saken.

Nemnda anbefaler etter dette at klagerne gis en standarderstatning på 400 euro per person. Til fradrag går 170 euro som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en standarderstatning på 400 euro per person. Til fradrag går 170 euro som tidligere er utbetalt.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.