

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

### Dato

06.10.2011

### Saksnummer

084/11F

### Tjenesteyter

Spanair

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise på ferie fra Evenes til Gran Canaria via Madrid, 21. oktober 2010 kl. 15:35 med Spanair.

Flyet fra Evenes ble først forsinket til kl. 17:30, deretter på nytt til kl. 19:30. Først kl. 22:40 startet ombordstigningen. Klager fikk ikke utdelt matkuponng i ventetiden.

Klager opplevde reisen til Madrid som svært ubehagelig. Personalet var uhøflige og aggressive, og klager følte at stemningen om bord var skremmende.

Det var så varmt om bord i maskinen at noen av passasjerene begynte å legge seg ned i midtgangen. Først da ble varmen regulert ned.

På flyet fra Madrid til Gran Canaria var det ikke personale om bord, så det ble ikke servert mat og drikke.

Klager ankom Gran Canaria 10 timer forsinket, og han krever kompensasjon.

Klage ble først fremsatt overfor Ving. Klagers krav om kompensasjon ble her avvist.

Klager har fått tilbud om ny reise med Spanair, men han synes denne reisen var så traumatisk at han helst ikke vil reise med dette flyselskapet igjen med det første.

### Spanair har i det vesentlige anført:

Spanair kunne ikke operere denne avgangen som normalt, men personalet gjorde sitt beste for å løse problemet så raskt som mulig.

I henhold til EU forordningen fikk passasjerene assistanse og informasjon i ventetiden, og de ble fraktet til sin destinasjon.

Som et plaster på såret vil Spanair gi klager en gratis rundreisebillett i Europa. Spanair aksepterer videre å refundere dokumenterte utgifter klager ble påført under forsinkelsen.

## **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 10 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 (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. 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.**

Spanair har i dette tilfellet ikke gitt noen nærmere forklaring eller dokumentasjon på grunnen 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. Dette gir klagerne rett til en standarderstatning på 400 euro per person.

Klagerne har i tillegg rett til refusjon av utgifter til mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden.

## **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 400 euro per person samt refundert utgifter til mat og drikke.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*