

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om delvis refusjon av billetter grunnet kritikkverdige forhold på reisen.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04576

Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) reiste med Ethiopian Airlines fra Oslo til Nairobi via Addis Ababa den 22. juli 2018, med hjemreise den 5. august 2018. Hjemreisen var fra Mombasa til Addis Ababa, og fra Addis Ababa til Oslo.

Klagen knytter seg først og fremst til hjemreisen, hvor reisefølget hadde flere dårlige opplevelser.

Ved ankomst fra Mombasa til Addis Ababa måtte passasjerene vente lenge ombord i flyet pga problemer med å få flytrappen bort til flyet. Dette skyldtes ifølge klager dårlig organisering, og noe som ikke burde gått utover passasjerene.

Klager anfører videre at fasilitetene og standarden på Addis Ababa flyplass som langt fra det en kan forvente av en internasjonal flyplass. Flyplassen var underdimensjonert i forhold til antall passasjerer, og toalettfasilitetene var kritikkverdige. Det var ikke tilstrekkelig med sitteplasser, slik at flere måtte sitte/ligge på gulvet.

En av passasjerene i reisefølget hadde med seg et internasjonalt lounge-kort, slik at hun kunne ta med seg gjester på loungen. Kortet ble ikke godtatt på Addis Ababa flyplass. Dette ble ansett som merkelig, da det har blitt godtatt på øvrige internasjonale flyplasser.

Boardingen til flyvningen utgjorde en sikkerhetsrisiko. Flere flyvninger hadde boarding på samme sted samtidig, og klager opplevde at gatepersonalet ikke hadde kontroll over prosessen. Boardingen tok mye lenger tid enn planlagt, og medførte at flyet dro med seg en forsinkelse på nærmere to timer. Klager bemerker i tillegg at gateagenten oppførte seg ufint.

På flyet hadde klagers datter en svært ubehagelig opplevelse. Til tross for store nervesmerter i benet var besetningen ikke behjelpelige med å flytte klager til et sete med bedre plass. Det var feks. flere ledige seter i businessklasse. Klagers datter opplevde at hun ikke ble tatt seriøst av besetningen. Det kom i tillegg flere ansatte løpende ombord i gule vester. Klager opplevde at de ansatte ropte og kjeftet på henne, og beskyldte henne for at flyet var forsinket. Hun fikk i tillegg beskjed om å forlate flyet. Klagers datter fikk tilbud av en medpassasjer om å bytte sete, noe som ble godtatt av de ansatte.

Ved ankomst oppdaget klager at noen hadde åpnet og ødelagt hans innsjekkede sekk og bag. Hengelås og glidelås var klippet opp. Klager hadde ingen verdisaker i bagasjen. Klager anfører imidlertid at noen har forsøkt å stjele fra hans bagasje.

For ytterligere detaljer vises det til klagers krev.

Klager med reisefølge krever refusjon av 2 400 NOK per person , til sammen for alle fire: 9 600 NOK for behandlingen på reisen med Ethiopian Airlines.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har ikke besvart klagers henvendelse. Flyselskapet har heller ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda kan da treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda har valgt å dele vurderingen inn i to: (1) Erstatning for ubehageligheter på reisen og (2) Erstatning for skadet bagasje.

(1) Erstatning for ubehageligheter på reisen.

EU-forordning 261/2004 får ikke anvendelse på klagers flyvning. Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat, Etiopia, med et ikke-europeisk flyselskap, Ethiopian Airlines.

Spørsmålet er om klager kan ha krav i henhold til andre rettsregler. Klager har imidlertid ikke påstått å ha lidt noe økonomisk tap. Erstatning etter Montrealkonvensjonen/ Luftfartsloven er dermed ikke aktuelt.

Klager har fremsatt krav om delvis refusjon av billettene på grunn av ubehageligheter under reisen. Da reisen ble gjennomført og billettene brukt, må det være et krav om oppreisning (tort og svie) klager her fremsetter.

Hverken forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av denne typen tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. En slik hjemmel foreligger ikke i dette tilfellet.

(2) Erstatning for ødelagt bagasje.

Klager har anført at hans bagasje ble åpnet/ødelagt under reisen. Det vises til vedlagte bilder.

Blir reisegods skadet eller går det helt eller delvis tapt, er flyselskapet ansvarlig såfremt hendelsen som har forårsaket skaden er inntruffet på flyet mens godset var i flyselskapets varetekt, jf. luftfartsloven § 10-18 / Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd. Det er da passasjeren som har bevisbyrden for at skaden skjedde om bord på flyet.

Property Irregularity Rapport (PIR) er på tross av at klager er bedt om å fremlegge slik for den ødelagte bagasjen, ikke fremlagt. Klager har heller ikke fremlagt noen dokumentasjon på sekken/bagens verdi, alder og om den lar seg reparere.

Etter dette er det nemndas oppfatning at klager ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at skaden oppsto mens bagasjen var i flyselskapets varetekt.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)