

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av hotell grunnet innstilling/forsinkelse.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

336/11F

Tjenesteyter

Wizz Air

Krav om standarderstatning og refusjon av hotell grunnet innstilling/forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Praha 10. juni 2011 kl. 21:45 med W6 2744. Flyet ble kansellert etter først å ha blitt annonsert forsinket. Klagerne fikk deretter beskjed om at det ville bli en ny reise dagen etter 23 timer og 57 minutter senere.

I stedet for å vente til neste kveld, valgte klager å kjøpe ny billett fra Gardermoen morgenen etter.

Klager har fått tilbud om refusjon av bussbillett til Gardermoen, refusjon av ubenyttet flybillett, samt refusjon av differansen mellom ny og ordinær billett.

I tillegg til dette krever klager refusjon av første natt på hotell i Praha, erstattet parkerings- og telefonutgifter, samt standarderstatning i henhold til EU forordningen, 250 euro per pers.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

W6 2744 ble dessverre forsinket som følge av et uforutsett teknisk problem. Da klager valgte å kansellere reisen har Wizz Air refundert hennes ubenyttede billett, kostnader til mat, drikke og telefon i ventetiden og omruting med et annet lavprisselskap. Wizz Air har refundert i alt kr 2.198.

Wizz Air bestrider at EU forordning 261/2004 hjemler rett til standarderstatning ved forsinkelse.

Wizz Air er et lavpris selskap, og kan ikke stå ansvarlig for utgifter klager har fått etter at kontrakten er utgått med flyselskapet. Wizz Air kan på grunnlag av dette heller ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotell i Praha.

Nemnda bemerker:

Det er noe uklart for nemnda om flygningen ble kansellert eller forsinket. Ut fra sakens dokumenter kan det imidlertid synes som om det var det samme fysiske flyet som fløy neste

dag med de av passasjerene fra den opprinnelige flygning som ønsket dette. Det kan videre synes som om dette ikke var en ordinær ny ruteavgang neste dag, men en tilleggsavgang til det vanlige rutenettet grunnet problemene dagen før. Nemnda finner det således mest sannsynlig at flyet ble forsinket med om lag 24 timer.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant Amine Hansen, 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, bransjerepresentant Amine Hansen, 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.

Wizz Air har i dette tilfellet ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemndas flertall anbefaler at klagerne gis en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemnda har forstått det slik at Wizz Air har refundert de opprinnelige billetter og betalt et eventuelt pristillegg for Norwegian billetter. Wizz Air har således i realiteten akseptert å erstatte klagernes utgifter til omruting. Nemndas flertall har ingen innvendinger til dette.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen førte til at klagerne ikke fikk benytte forhåndsbetalt hotell i Praha. Wizz Air er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Wizz Air har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem, og en samlet nemnd er av den oppfatning at Wizz Air plikter å erstatte klagernes hotellutgifter.

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 overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne i tillegg til tidligere utbetaling gis en erstatning på 250 euro per person.

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.