

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering

Dato

08.01.2013

Saksnummer

510/12F

Tjenesteyter

Aeroflot

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Dehli via Moskva den 17. juni 2012.

SU2231 fra Oslo til Moskva ble kansellert 2 timer før avgang. Etter flere timer i kø ble klager booket om til samme fly dagen etter.

Klager måtte kjøpe ny billett fra Dehli til Puri som var hans endelige bestemmelsessted. Klager ankom Puri 24 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU forordningen. Videre krever klager refusjon av utgifter til flybilletter Dehli-Puri, refusjon av hotell i Dehli og i Puri, samt transport til og fra flyplassen, til sammen 3286 kroner.

Aeroflot har ikke svart klager. De har heller ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Aeroflot ved nemndas e-post av 5. september 2012 med frist til 17. oktober 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Nemda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo 17. juni 2012 ble kansellert. Klagerne ble omrutet til neste dag. De kom frem ett døgn forsinket.

Kansellering gir rett til erstatning 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. Aeroflot har verken svart klager eller nemnda og har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. De plikter således å betale klagerne en standarderstatning på 600 euro. (Flystrekning på mer enn 3 500 kilometer).

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering 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 innsjekkingsskranken, 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 innsjekkingsskranken 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.

Aeroflot synes ikke å ha oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Aeroflot plikter i henhold til forordningen å erstatte klagerne eventuelle utgifter til mat i forbindelse med innstillingen på Gardermoen. De plikter videre å erstatte klagerne ekstra transportutgifter i forbindelse med kansellering/omruting i Oslo. Dersom klagerne ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemnda at de utbetales en erstatning på NOK 400 per person. Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjerers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen påførte klagerne utgifter. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 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

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer 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.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Aeroflot betaler til klagerne 600 euro person. Nemnda anbefaler videre at Aeroflot erstatter klagernes dokumenterte utgifter til mat og transport i Oslo, alternativt NOK 400 per person dersom klagerne ikke kan fremlegge kvitteringer.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, 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.