

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.12.2011

### Saksnummer

236/11F

### Tjenesteyter

Thai Airways

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Phnom Penh via Bangkok 24. mars 2011 kl. 13:30 med TG955. Flyet ble forsinket og faktisk avgang ble kl. 22:20.

Klager reagerer på at Thai Airways ikke gav henne beskjed om forsinkelsen på et tidligere tidspunkt, siden flyselskapet visste at flyet ble forsinket fra Bangkok. Dette kunne spart klager for mange timer på Gardermoen.

Klager fikk utdelt matvoucher på kroner 100. Da dette ikke var tilstrekkelig for en forsinkelse på ni timer, brukte klager totalt kroner 472 for mat og drikke i ventetiden.

Thai Airways hevder klager ikke har krav på erstatning i henhold til EU forordningen da forsinkelsen oppstod i Bangkok. Klager mener det er irrelevant hvor forsinkelsen oppstod så lenge det gikk ut over hennes avgang fra Oslo til Bangkok. Thai Airways er bundet av EU-lovgivning når de flyr til og fra Europa.

Thai Airways hevder videre at forsinkelsen oppstod som følge av teknisk svikt, og at flyselskapet derfor er fratatt plikten til utbetaling av standardkompensasjon. Klager viser til Sturgeon dommen hvor det står at et teknisk problem ikke nødvendigvis er en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapenes kontroll dersom flyselskapet ikke kan bevise dette.

Klager landet i Phnom Penh 11 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning euro 600, samt refusjon av matutgifter kroner 372.

Det vises forøvrig til klagers brev.

#### Thai Airways har i det vesentlige anført:

TG955 ble først forsinket som følge av teknisk svikt som oppstod i Bangkok. Det vises til teknisk logg. Denne hendelsen var uforutsett og utenfor Thai Airways kontroll.

På vei mot Oslo ble flyet ble ytterligere forsinket og omdirigert til Stockholm grunnet stengt luftrom. Denne forsinkelsen kan heller ikke lastes Thai Airways da stenging av luftrommet ble gjort av norske luftmyndigheter.

Thai Airways har ikke sms eller telefonservice som standard til passasjerene ved flyforsinkelser. Selskapet har så langt som mulig forsøkt å kontakte alle passasjerene, men dette er ikke noe kundene kan kreve da det ikke ligger inne som en del av kontrakten.

Thai Airways har fulgt gjeldende regler for håndtering av forsinkelsen ved å booke om klager på neste ledige avgang, dele ut matvoucher og gi fortløpende informasjon. Klager hevder å ha fått utdelt matvoucher pålydende kroner 100 i stedet for kroner 200. Thai Airways velger å la tvilen komme klager til gode og ønsker å betale kroner 100 til klager.

Thai Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Klagen gjelder krav om erstatning grunnet forsinket avgang fra Gardermoen. EU forordning 261/2004 kommer til anvendelse i en slik situasjon, jf. forordningen artikkel 3 punkt 1 a). Dette gjelder uavhengig av om flygningen gjennomføres med et EU flyselskap eller ikke. Det har heller ingen betydning at årsaken til forsinkelsen ligger i hendelser utenfor Norge eller EU området.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag ni 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-402/70). 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 (forordning (EF) nr. 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- (forordning (EF) nr. 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 (forordning (EF) 261/2004) 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 tilsvarende, anser mindretallet Sturgeon- dommen som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

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

Årsaken til forsinkelsen var sent ankommet fly grunnet tekniske problemer i Bangkok og restriksjoner i luftrommet over Norge.

Thai Airways har ikke gitt nærmere opplysninger om den tekniske feilen i Bangkok eller dokumentert denne. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett til en standardkompensasjon på 600 euro.

Ved forsinkelser skal passasjerene tilbys gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU forordningen artikkel 9, jf. artikkel 6. Klager ble forsinket med om lag ni timer. Nemnda er av den oppfatning at en mat voucher på kr 100 ikke er tilstrekkelig og anbefaler at klager utbetales ytterligere kr 372.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 600 euro med tillegg av kr 372.

### **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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*