

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0102/15F

Tjenesteyter

Swiss Int Air Lines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Asuncion i Paraguay via Zürich og Sao Paulo den 29. desember 2014. LX1217 fra Oslo til Zürich ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun tilbragte 24 timer på flyplassen og ble kun tilbudt et matkort på 11 sveitser franc, samt sandwich og vann. Hun ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning i henhold til gjeldende regler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Swiss Int. Air Lines har i det vesentlige anført:

LX1217 som skulle gå fra Oslo til Zürich landet på Gardermoen(som LX1216) 45 minutter forsinket grunnet værforholdene i Zürich, det vises til fremlagt værrapport. Klager ble booket om til samme avgang dagen etter. Passasjerrettighetene er tilgjengelige på flyplassen ved innsjekkingsskrankene.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Swiss Int. Air Lines kontroll. Forsinkelsen var på under 2 timer. Forordningens artikkel 8 og 9 får følgelig ikke anvendelse.

Swiss Int. Air Lines har av godvilje tilbudt klager et reisegavekort til en verdi av kroner 1 500. Flyselskapet ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Zürich. Klager ankom Asuncion mer enn 24 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet, her Asuncion, mer enn tre timer 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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Swiss Int. Air Lines har opplyst at forsinkelsen skyldtes de-icing i Zürich før flygningen til Oslo. Nemnda kan ikke se at fremlagt dokumentasjon underbygger dette, og er av den oppfatning at Swiss Int. Air Lines ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med fire timer eller mer for flygninger på mer enn 3 500 kilometer, skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet skal også tilby hotellinnkvartering dersom overnatting er nødvendig, jf. forordningen artikkel 6 nr. 1, jf. artikkel 9. Det var i dette tilfellet klart at omruting ikke kunne skje før neste dag. Swiss Int. Air Lines plikter således å tilby mat og hotell. Det var et brudd på forordningen at det dette ikke ble tilbudt. Dersom klager fikk utgifter til mat og forfriskninger samt overnatting, anbefaler nemnda at Swiss Int. Air Lines erstatter disse utgiftene.

Swiss Int. Air Lines plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, 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 innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Ved forsinkelser på mer enn to timer, skal flyselskapet 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Swiss Int. Air Lines ikke oppfylte sin informasjonsplikt slik EU-forordningen foreskriver.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Swiss Int. Air Lines utbetaler 600 euro. Nemnda anbefaler videre at selskapet erstatter klagers eventuelle utgifter til mat, forfriskninger og innkvartering.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.