

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

885/13F

Tjenesteyter

Jet2com

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til London den 24. februar 2013 kl. 15:30 med LS2178. Avgangen ble forsinket til dagen etter kl. 13:00. Klager ble innlosjert på hotell.

Klager stiller seg kritisk til den dårlige informasjonen i ventetiden. Det ble annonsert at årsaken til forsinkelsen var værforhold, men andre selskap landet og tok av uten problem. Senere fikk klager beskjed om at årsaken var teknisk feil.

Standarden og servicen om bord var svært dårlig.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refundert døgnpris på kennel for klagers hund.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Jet2.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

LS2178 ble forsinket som følge av teknisk problem. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til uregelmessigheten var ekstraordinær og utenfor flyselskapets kontroll.

Klager ble innlosjert på hotell, og har fått refundert dokumenterte utgifter til mat. Jet2.com beklaget at informasjonen på Tromsø Lufthavn ikke var korrekt, og at standarden om bord ikke var tilfredsstillende.

Jet2.com er et punkt til punkt selskap og står ikke ansvarlig for utgifter passasjerer må ha hatt etter at reisen er avsluttet. På bakgrunn av dette kan selskapet ikke imøtekomme klagers krav om kennelutgifter.

Jet2.com beklager hendelsen men kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 Jet2.com ved nemndas e-post av 29. november 2013 med frist til 16. januar 2014 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.

Jet2.com ba i brev av 2. desember 2013 om nærmere opplysninger om nemnda. Brevet ble besvart 10. desember 2013.

Jet2 har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning ble innstilt.

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.

Det fremgår av Jet2.coms brev til klager at innstillingen skyldtes teknisk svikt. Feilen er ikke dokumentert. Jet2.com har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det gir rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

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

Jet2.com 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair. Bestemmelsen gjelder for alle typer flyselskap og kan ikke fravikes ved avtale.

Innstillingen førte til at klager kom forsinket frem. Dette medførte ekstra utgifter til kennel. Jet2.com er i utgangspunktet ansvarlig for slike utgifter.

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.

Nemnda anbefaler etter dette at Jet2.com utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Jet2.com i den foreliggende situasjon pliktet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom det ikke ble gjort, anbefaler nemnda at Jet2.com erstatter klagers utgifter. Utgiftene må sannsynliggjøres ved kvitteringer eller lignende.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.