

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (02.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Flyselskapet fastholder at kanselleringen oppsto grunnet ekstraordinære omstendigheter (birdstrike og reparasjon av sikkerhetsårsaker) og kompensasjon vil med dette ikke bli utbetalt.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet uregelmessigheter.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-01918

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle helt opprinnelig reise med Iberia Airlines fra Oslo til Porto via Madrid den 20. juli 2022. (IB3497 og IB3096). Flyvningen fra Oslo til Madrid (IB3497) ble kansellert og endret til IB0043 neste dag, den 21. juli 2022. Grunnet uregelmessigheten mistet klager sin videreforbindelse fra Madrid til Porto (IB3096). Klager ble ombooket til ny flyvning den 22. juli 2022 (IB3092). Denne avgangen ble imidlertid også kansellert. Klager ble transportert til Porto med buss.

Det er fremsatt krav om standarderstatninger, matutgifter, to dager tapt arbeidsinntekt/feriedager, samt tap av forhåndsbestilt overnatting i Aveiro (to dager).

Ettersom matutgiftene var så lave har klager skrevet at han ikke trenger dekning av disse.

Det vises for øvrig til klagers fremlagte forklaringer og dokumentasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

IB3497 den 20. juli 2022 ble kansellert grunnet birdstrike/kollisjon med fugl. Av sikkerhetshensyn måtte selskapets teknikere reparere skaden. Passasjerene ble med en gang informert og tilbudt assistanse. IB3497 ble omprogrammert til neste dag som IB0043. IB0043 ble forsinket, da vedlikeholdsarbeidet ikke var ferdig til planlagt avgangstid. Klager rakk derfor heller ikke ny planlagt avgang fra Madrid til Porto den

21. juli 2022 (IB3094). Ettersom kanselleringen/forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, har klager etter EU-forordning 261/2004 ikke rett på kompensasjon.

Klager mistet videreforbindelsen til Porto. Han ble endelig ombooket til IB3092 den 22. juli 2022. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert grunnet værforholdene i Porto. Ettersom dette var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet har klager ikke rett på kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Vedrørende ekstraavgiftene har Iberia Airlines ikke mulighet til å dekke klagers kostnader på destinasjonen.

Iberia Airlines har forståelse for at klager hadde ulemper. Iberia Airlines gjorde imidlertid det de kunne for å få klager raskest mulig frem til sin destinasjon.

Dersom klager fremlegger kontoinformasjon, vil Iberia Airlines refundere matkostnadene klager har fremlagt kopi av selve kvitteringen for (238 NOK og 129 NOK).

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Det samme gjelder forsinkelser som medfører at passasjerer kommer frem til sitt endelige bestemmelsessted med en forsinkelse på mer enn tre timer, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Slik nemnda ser det skyldtes uregelmessighetene den 20. juli 2022 ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Iberia Airlines har etter nemndas oppfatning tilstrekkelig godtgjort at uregelmessigheten på IB3497 skyldtes birdstrike/kollisjon med fugl og teknisk inspeksjon/gjennomgang/vedlikehold av flymaskinen som følge av dette. Kollisjon med fugl er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf. EU-domstolens avgjørelse i saken Peskova med flere av 4. mai 2017 (C-315/15) avsnitt 26. Sikkerhetstiltak er nødvendig etter en slik hendelse, og flymaskinen kunne ikke benyttes før dette var gjennomført. Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning for disse uregelmessighetene.

Når det gjelder forsinkelsen den påfølgende dag, 21. juli 2022 med flynummer IB0043, og som medførte at klager ikke rakk videreforbindelsen til Porto, har flyselskapet etter nemndas syn ikke sannsynliggjort at de anførte vedlikeholdsarbeidene utgjør ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Klager har derfor rett til standarderstatning for denne forsinkelsen.

Erstatningsutmålingen beregnes på grunnlag av avstanden mellom første avgangsflyplass og endelig destinasjon, jf. forordningens artikkel 7. Nemnda anbefaler derfor at Iberia Airlines utbetaler 400 EUR til klager for dette forholdet.

Nemnda vil videre vurdere kanselleringen av klagers ombookede flyvning fra Madrid til Porto den 22. juli 2022 (IB3092). Denne flyvningen ble kansellert, med den følge at klager ble ombooket til buss for fly.

Iberia Airlines har anført at kanselleringen av IB3092 den 22. juli 2022 skyldtes værforholdene i Porto.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda kan basert på fremlagt dokumentasjon se antydninger til at værforholdene var årsaken til kanselleringen. Nemnda mener imidlertid at dette ikke er tilstrekkelig utdypet eller dokumentert av selskapet. Selskapet har ikke redegjort uttrykkelig for hva værforholdene bestod av, og slik nemnda oppfatter det er fremlagt værrapport (METAR) ikke dekkende for klokkeslettet IB3092 skulle ha landet i Porto.

Basert på ovenstående mener nemnda at Iberia Airlines ikke har tilstrekkelig godtgjort at kanselleringen av IB3092 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener derfor at Iberia Airlines skal betale standarderstatning til klager i henhold til EU-forordning 261/2004. Erstatningsutmålingen beregnes fra første avgangsflyplass til endelig destinasjon, jf. forordningens artikkel 7. Nemnda anbefaler at Iberia Airlines utbetaler 400 EUR til klager for kanselleringen.

Uavhengig av årsaken til kanselleringene har klager også rett på dekning av forpleining i ventetiden, jf. forordningens artikkel 9. Nemnda anbefaler at Iberia Airlines refunderer klagers dokumenterte matutgifter pålydende 788 NOK (dersom selskapet ikke allerede har gjort dette). Nemnda mener at utgiftene i dette tilfellet er tilstrekkelig dokumentert i en kombinasjon av kontoutskrift og fysiske kvitteringer.

I tillegg til ovennevnte krav har klager fremsatt krav om dekning av to dager forhåndsbestilt/mistet overnattinger i Portugal (196 EUR), samt dekning av tapt arbeidsinntekt på 5780 NOK.

I henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen kan flyselskapet bli ansvarlig for tap som følge av forsinket befordring av passasjer dersom selskapet ikke kan godtgjøre at det og dets folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Slik nemnda ser det var det

uregelmessighetene den 20. og 21. juli 2022 som medførte at klager mistet de to dagene med forhåndsbestilt overnatting i Aveiro (som klager har fremsatt krav om dekning av).

Den første uregelmessigheten, som medførte et døgn's forsinket ankomst Porto, skyldtes birdstrike. Nemnda kan derfor ikke se at klager har rett på erstatning for denne kostnaden.

Den andre uregelmessigheten, som medførte at klager ikke fikk utnyttet det neste hotelldøgnet han hadde betalt for, er flyselskapet ansvarlig for, jf. luftfartsloven § 10-20. Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - anser dette som et økonomisk tap for klager, tilsvarende det han hadde betalt for dette døgnet. Tapet utgjør 91 euro. Videre anser flertallet dette tapet som påregnelig for flyselskapet. Mindretallet er uenig i dette.

Når det gjelder krav om tapt arbeidsinntekt er dette også en utgift som i noen tilfeller vil kunne kreves dekket i henhold til samme bestemmelse som nevnt over. Nemnda finner ikke grunnlag for dekning av slikt tap utover det som må anses dekket av standarderstatningen i denne saken.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndeforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Iberia Airlines utbetaler 800 EUR i standarderstatning, 91 euro for hotellutgift, og 788 NOK for matutgifter.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)