

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-00839

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise på følgende reiserute med Aeroflot:

6. februar 2018:

SU2175 Oslo - Moskva 13.05 - 17.40

SU274 Moskva - Phuket 21.10 - 10.20+1

22. februar 2018:

SU275 Phuket - Moskva 11.55 - 18.05

SU2534 Moskva - Oslo 20.35 - 21.30

På utreisen ble SU2175 kansellert, og klager ble booket om til samme fly dagen etter. Også dette flyet ble kansellert. Klager ble booket om til Thai Airways og ankom endelig bestemmelsessted, Phuket, 24 timer forsinket.

På returen ble SU275 fra Phuket til Moskva forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Etter mye om og men og innlosjering på et forferdelig hotell ble klager booket om til nytt fly dagen etter som skulle gå kl 12. Dette flyet måtte snu på rullebanen grunnet teknisk feil. Nytt fly ble satt opp og gikk kl 13. Klager landet på Gardermoen 19 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro for hver av forsinkelsene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

SU2175 fra Oslo til Moskva den 6. februar 2018 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil.

I henhold til EU-forordning er ikke kanselleringen kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Aeroflots kontroll.

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse vedrørende hendelsene på returen.

Det vises for øvrig til Aeroflots brev.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Aeroflot har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klagers flyvning ble kansellert og at hun kom 24 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Phuket, og videre 19 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Oslo på returreisen som følge av forsinkelse og kansellering. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon 600 euro for hver av hendelsene i henhold til EU-forordning 261/2004.

Kansellering gir passasjerer 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 artiklene 5 og 7.

Aeroflot har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at SU2175 ble kansellert som følge av teknisk feil.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Unntakene er fabrikasjonsfeil, sabotasje, terrorhandlinger, birdstrike eller FOD (Foreign Object Damage).

Aeroflot har verken forklart eller dokumentert årsaken til den tekniske feilen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 600 euro.

Klagers returflyvning fra Phuket til Moskva ble forsinket slik at hun mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til nytt fly, og denne avgangen ble kansellert. Forordningen får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel

3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen og kanselleringen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Aeroflot.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Aeroflot utbetaler 600 euro til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)