

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av forsinkelse

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0959/15F

Tjenesteyter

Air France

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Busan via Paris og Seoul 1. august 2015. Flyet fra Oslo til Paris ble forsinket og som et resultat av det mistet klager flyet fra Paris til Seoul.

Ved ankomst Paris fikk ikke klager noen informasjon, bistand eller vite om sine rettigheter. De ble innlosjert på hotell i nærheten. Nye billetter ble utstedt med Air China dagen etter til Seoul og videre til Busan.

Air France har i ettertid tilbudt å dekke dokumenterte utgifter til mat etc., men når de ikke har informert om rettigheter ved forsinkelsen, har jo selvfølgelig ingen brukt noe.

Klagers bagasje kom ikke med samme fly som klagerne. Den kom hhv tre og tolv dager forsinket frem til Sør-Korea

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen fra Gardermoen skyldtes en nettverksfeil som stoppet innsjekking av passasjerer, bagasje og fylling av drivstoff på flyene. Forsinkelsen fra Oslo til Paris ble på 2 timer og 36 minutter. Det er lagt med utskrift fra NRK nyheter.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.3. er flyselskapet ikke forpliktet til å betale standarderstatning når forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet.

En nettverksfeil på flyplassen er en ekstraordinær omstendighet og ligger klart utenfor Air France sin kontroll. Forsinkelsen gir ikke grunnlag for erstatning.

Klager har anført at de ikke ble informert om sine rettigheter. Air France har imidlertid informasjonsbrosjyrer om rettigheter tilgjengelig på alle utestasjoner og på sin base i Paris.

Air France har bedt om kvitteringer for utlegg forbundet med flyforsinkelsen og den forsinkede bagasje. Air France har ikke mottatt noe fra klager.

Det vises for øvrig til Air France sitt brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet 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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes en nettverksfeil på Gardermoen. Feilen stanset innsjekking av passasjerer og bagasje og fylling av drivstoff på flyene. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet skal også tilby hotellovernatting dersom det er nødvendig, jf. forordningen artikkel 4, jf. artikkel 9.

Air France plikter videre å erstatte tap som følge av at bagasje kommer for sent frem, jf. luftfartsloven § 10-20, jf. § 10-30.

Air France har sagt seg villig til å erstatte eventuelle, dokumenterte tap.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, 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 innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Ved forsinkelser på minst to timer skal flyselskapet gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke fikk noen skriftlig melding om sine rettigheter. Det er ikke tilstrekkelig at klagerne selv kunne skaffet seg denne informasjonen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis rett i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.