

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket flyvning, ulempeerstatning for forsinket bagasje, refusjon av tapt hotellnatt og refusjon av gebyr for ekstra benplass.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03436

Tjenesteytere

Swiss International Air Lines

Helvetic Airways AG

Klager har i det vesentlige anført

Den 7. juli 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med LX1217 fra Oslo til Zurich. De skulle reise videre med fly fra Zurich til Singapore og derfra til Denpasar. Flyvningen LX1217 ble forsinket, slik at klager og medpassasjeren ikke rakk flyvningene videre. Klager og medpassasjeren ble omrutet med Singapore Airlines og SilkAir og ankom endelig bestemmelsessted over 12 timer forsinket.

Klager anfører at de måtte vente flere timer i kø ved transfersranken i Zurich etter at flyvningen deres fra Oslo ble forsinket. Som følge av at de sto i kø i stedet for å hente bagasjen, fikk de heller ikke tid til å hente bagasjen før flyplassen stengte. De ble deretter sendt til et hotell uten bagasjen sin. Klager er klar over at det er Singapore Airlines som er ansvarlig for forsinkelsen av bagasjen så snart bagasjen er sjekket inn på en Singapore Airlines-flyvning. Han anfører at Swiss International Air Lines imidlertid er ansvarlig for den opprinnelige forsinkelsen av bagasjen som følge av den manglende informasjonen, da det var dette som førte til at de ikke fikk hentet bagasjen, og at denne ble holdt igjen i Zurich mot klagers og medpassasjerens vilje.

Klager anfører at de ikke på noe tidspunkt i løpet av reisen mottok noen SMS eller e-post fra flyselskapet med informasjon om forsinkelsen eller flyvningene videre. De fikk heller ikke oppgitt noe telefonnummer de kunne ringe. Klager anfører at flyselskapene er forpliktet til å gi passasjerene informasjon, slik at de får muligheten til å finne alternativer eller gi tredjeparter beskjed om endringer. Klager anfører at dersom de hadde fått informasjon om de påståtte ekstraordinære omstendighetene og forsinkelsene, kunne de ha booket om flyvningen fra Oslo, avbestilt den første natten på hotellet og ha hentet bagasjen i Zurich.

Klager anfører videre at flyopplysningene deres heller ikke ble oppdatert i Swiss-appen, slik at ifølge appen var klager og medpassasjerer om bord på flyet til Zurich og senere på flyet til Singapore, mens de i realiteten var på bakken i henholdsvis Oslo og Zurich.

Klager prøvde en rekke ganger å få tak i Swiss International Air Lines på flyplassen i Zurich, men fikk beskjed om at flyselskapet ikke har kundeservice på flyplassene.

Ved ankomst i Denpasar oppdaget klager at bagasjen manglet og fylte ut et skjema for å rapportere om dette, men de hørte ikke noe fra Swiss International Air Lines eller flyplassen i Zurich i løpet av tre dager. De var nær ved å måtte kansellere reisen de hadde planlagt til en annen øy, men de mottok heldigvis bagasjen kvelden før den planlagte reisen videre.

Klager anfører at han ringte Swiss International Air Lines før reisen for å forhøre seg om den korte transfertiden i Zurich. Den ansatte han snakket med, sa at det nesten aldri oppstår forsinkelser på Zurich lufthavn, og at Swiss Air International Air Lines aldri ville ha solgt billetter med for kort transfertid for passasjerer. Klager stiller seg undrende til at flyselskapet gir slik informasjon til kundene sine og anfører at det ikke stemmer at det sjelden er forsinkelser i Zurich.

Klager anfører at forsinkelsen fra Oslo til Zurich skyldtes en flygelederstreik i Zurich og at Swiss International Air Lines var klar over problemene og hadde muligheten til å informere passasjerene på forhånd om forsinkelsene og problemene dette ville medføre. Klager føler seg forsømt av Swiss International Air Lines og er svært skuffet over den manglende hjelpen og informasjonen fra selskapet.

Det vises for øvrig til klagers anførsler i fremlagt dokumentasjon.

På grunn av Swiss International Air Lines mistet klager ikke bare en feriedag, men de gikk også glipp av en forhåndsbetalt natt på hotellet de hadde bestilt, og bagasjen ble borte. Klager opplyser at det ble en svært stressende start på ferien.

På bakgrunn av dette krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for flyforsinkelsen, refusjon av en tapt hotellnatt, ulempeerstatning for at bagasjen ble forsinket, og refusjon av gebyr for ekstra benplass Zurich-Singapore.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Swiss International Air Lines viser til at det var Helvetic Airways som opererte den aktuelle flyvningen og at det dermed er dette selskapet som er ansvarlig for flyforsinkelsen. Swiss International Air Lines har for øvrig tilbudt klager to reisekuponger à 450 kroner og én restaurantkupong på 1000 kroner for ulempene som klager og medpassasjerer ble påført.

Helvetic Airways har anført følgende:

LX1217 med avgang 7. juli 2019 ble 16 minutter forsinket som følge av været og en rotasjonsforsinkelse. Den innkommende flyvningen til Oslo var 15 minutter forsinket som følge av en rotasjonsforsinkelse og 32 minutter forsinket som følge av lufttrafikkrestriksjoner. Flyvningen før dette igjen, LX1675 fra Firenze til Zurich, var 57 minutter forsinket som følge av restriksjoner i lufttrafikkflyten forårsaket av dårlig vær i Zurich. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3 er ikke flyselskapet forpliktet til å utbetale standarderstatning dersom det kan bevises at flyvningen ble forsinket som følge av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått. Dette er tilfellet i denne saken.

Det vises til dagsrapporten fra Zurich lufthavn som viser at på den aktuelle dagen var antallet ankomster redusert nesten hele dagen. Det vises også til driftslogg for LX1675, som viser at flyet fikk en forsinket avgangstid fra Eurocontrol kl. 13.37 (UTC), mens planlagt avgangstid var kl. 12.00 (UTC). Fremlagt driftslogg for LX1216 viser at også denne flyvningen ble direkte påvirket av lufttrafikkrestriksjoner, og at flyvningen fikk ny avgangstid kl. 15.31 (UTC), mens planlagt avgangstid var kl. 14.20 (UTC).

Restriksjonene som i størst grad påvirket flyvningene, var ZNE107, som er lufttrafikkrestriksjoner for sektoren LSAZ i Sveits. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Det vises i tillegg til en restriksjonsliste fra Eurocontrol som viser at luftfartsområdet var underlagt restriksjoner som følge av bygeskyer (cumulonimbus). Denne dokumentasjonen viser også fra hvilket tidspunkt restriksjonene startet og når de sluttet.

Klager godtok omrutingen, som det vises til dokumentasjon på.

På bakgrunn av fremlagt informasjon og dokumentasjon kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» 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 avtale med denne passasjeren».

Det fremgår av billetten at flygningen fra Oslo til Zürich var operert av Helvetic Airways.

Nemnda legger etter dette til grunn at det var Helvetic Airways som opererte flyvningen LX1217 den 7. juli 2019 og at det dermed er dette flyselskapet kravet om standarderstatning for flyforsinkelsen etter EU-forordningen 261/2004 må rettes mot.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Helvetic Airways har fremlagt dokumentasjon som viser at luftrommet over Zurich lufthavn var underlagt lufttrafikkrestriksjoner den aktuelle dagen. Lufttrafikkrestriksjoner er noe flyselskapet ikke har kontroll over. Nemnda finner at flyselskapet har godtgjort at de to foregående flyvningene med flyet som skulle fly LX1217, ble rammet av slike restriksjoner, som førte til at det oppsto en rotasjonsforsinkelse for LX1217. Nemnda er av den oppfatning at denne forsinkelsen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon av en tapt hotellnatt.

Etter Montrealkonvensjonen artikkel 19 / luftfartsloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, så fremt selskapet ikke godtgjør at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at det ikke har vært mulig å ta slike forholdsregler. Nemnda har på samme grunnlag som i forbindelse med kravet om standarderstatning etter EU-forordningen kommet til at Helvetic Airways i dette tilfellet har tatt alle forholdsregler som var mulig for å unngå tapet som følge av forsinkelsen. Nemnda er dermed av den oppfatning at klager ikke har krav på å få refusjon av en tapt hotellnatt fra Helvetic Airways.

Klager krever også ulempeerstatning som følge av at bagasjen kom forsinket frem.

Verken EU-forordningen 261/2004, luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om ulempeerstatning. I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 / luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet kun ansvarlig for økonomisk tap som følge av forsinket bagasje. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis kun erstatning for økonomisk tap. Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon i forbindelse med den manglende informasjonen og forsinkelsen av bagasjen. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - kan imidlertid ikke se at det foreligger grunnlag for noen ulempeerstatning etter gjeldende regler.

EU domstolens dom av 6. mai 2010 i sak C-63/09 *Axel Walz - Clickair* er etter flertallets syn ikke i seg selv hjemmel for å tilkjenne ulempeerstatning. Dommen gjaldt begrensningsregelen i Montrealkonvensjonen artikkel 22 jf. artikkel 17 om erstatning for personskade på passasjer samt bagasjeskader. Retten kom til at hverken ordlyden i artikkel 22 eller artikkel 17 kunne tolkes slik at man ønsket å begrense selskapenes

erstatningsansvar til bare økonomisk skade og ikke ikke-økonomisk skade. Etter flertallet syn må dommen forstås slik at den legger til grunn at det har vært et rettslig grunnlag i utgangspunktet for å tilkjenne ulempeerstatning, og at de nevnte artikler ikke er ment å begrense et slikt erstatningsansvar.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener i motsetning til flertallet at luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19 åpner for å tilkjenne ulempeerstatning.

Luftfartsloven er en kodifisering av Montrealkonvensjonen. Luftfartslovens ordlyd i § 10-20 er «tap», mens Montrealkonvensjonens art 19 (dansk versjon) er «skade».

Det legges til grunn at det ikke er tilsiktet en realitetsendring. Ved forståelsen av konvensjonens og luftfartslovens innhold må EU-domstolens tolkninger tillegges betydelig vekt. I sak C-63/09 «Click-air», note 22, la domstolen til grunn at begrepet «damage» omfatter både ikke-økonomisk og økonomisk tap. Dette må etter mindretallets syn også legges til grunn for luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen art 19.

I denne saken ble klager med følge uten bagasje i 3 dager med den usikkerhet og belastning som det medførte. Etter mindretallets syn burde klager med følge ha fått en viss kompensasjon for dette.

Hva gjelder kravet om refusjon av gebyr for ekstra benplass, har klager fremlagt dokumentasjon som viser at det ble betalt 989 kroner per person til Swiss International Air Lines for ekstra benplass for den opprinnelige flyvningen reisefølget skulle ha tatt fra Zurich til Singapore. Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at Swiss International Air Lines refunderer dette gebyret dersom det ikke allerede er gjort.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning, ulempeerstatning for forsinket bagasje og refusjon av tapt hotellnatt. Nemnda anbefaler at Swiss International Air Lines refunderer setegebyret på 989 kroner per person dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over vedrørende ulempeerstatning.

Saken ble behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Swiss International Air Lines refunderer setegebyret på 989 kroner per person dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

