

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

427/11F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Stavanger til Orlando via København og Washington den 16. juli 2010 kl. 10:00 med SK1875. Flyet ble forsinket, slik at klagerne mistet sin forbindelse videre i København.

Klagerne ble møtt av uhøflige og særdeles uprofesjonelle kundekonsulenter på Stavanger Lufthavn. Etter mange timer på flyplassen fikk klagerne til slutt hjelp av ansvarshavende hos SAS med alternativ rute via Amsterdam og Gatwick, samt skriftlig bekreftelse på hotell på Gatwick inkl. måltider og transport til og fra hotellet.

Da klagerne ankom Gatwick, var det ikke ordnet med transport, og hotellrommene var kansellerte da betaling ikke var mottatt fra SAS.

Utslitte og nedtrykte etter utreisen kom klagerne til Orlando 22 timer forsinket. De gikk glipp av forhåndsbetalt utflukt til Disney World.

På returen fra Miami opplevde klagerne nye problemer. Ved innsjekk oppdaget de at billettene var slettet. Klagerne ble møtt av profesjonelle konsulenter som hjalp familien. Etter to timer var problemet løst. I ventetiden ringte klagerne SAS i Norge, men ble på nytt møtt av uhøflige konsulenter som ikke viste noen forståelse for den frustrasjonen familien følte.

Klagerne krever totalt kroner 31 238 for diverse tap. Det vises til klagers brev. SAS har kun utbetalt kroner 5 577 for utgiftene på Gatwick.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK1875 ble forsinket som følge av teknisk svikt, feil i PA systemet om bord. Det vises til teknisk log. Systemet brukes til kommunikasjon i kabinen, og det er i henhold til forordningens innledning punkt 14 ikke tillatt å fly med en slik feil. Feilen oppstod plutselig under drift og er ikke et resultat av manglende vedlikehold. På grunnlag av dette kan SAS ikke tilby kompensasjon.

Da klagerne ville miste sin forbindelse fra København, ble de omrutet så snart som mulig med andre flyselskap. En forsinkelse av flyvningen og påfølgende forsinket ankomst var uunngåelig. SAS dekker ikke tap som følge av dette i henhold til Luftfartsloven § 10-20.

SAS beklager at hotellet ikke var bekreftet på Gatwick og har refundert klagers utgifter her, inkludert udokumenterte matutgifter med kroner 1 000.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom det endelige bestemmelsesstedet om lag 22 timer forsinket.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EC261/04 (EU forordning 261/2004) ikke gir noen anvisning på utbetaling av en pengekompensasjon ved forsinkelse. Tilblivelse av «Sturgeon» dommen er uklar i forhold til flere rettsprinsipper bla. ved at Generaladvokaten tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Generaladvokaten har også angitt en tidsgrense på at tre timer forsinkelse utløser rett til kompensasjon, en tidsramme hvor opprinnelsen er ukjent og som ikke samsvarer med noen andre artikler i forordningen.**

At passasjerer ikke har krav på kompensasjon ved forsinkelse følger av forarbeidene til EU261/04 (EU forordning 261/2004) - det ble vurdert men avvist, og videre slått fast i dom av ECJ Grand Chamber i «IATA». Artikkel 6 i forordningen gir klare og presise anvisninger på rettigheter ved forsinkelse. I motsetning til innstilling som er beskrevet i artikkel 5, og nektet ombordstigning (artikkel 4) gir ikke forsinkelse i artikkel 6 noen anvisning på kompensasjon, med rette, da det er i strid med Montreal konvensjonens artikkel 29.

Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning etter EC 261/04 (EU forordning 261/2004) slik forordningen er utformet, tiltenkt, og støttet av «ECJ Grand Chamber», og i tilfelle Sturgeon dommen er gyldig, er det stilt spørsmål om gyldigheten av artikkel 5-7 i forordningen. Flere domstoler har stilt spørsmål til EU domstolen om gyldigheten av Sturgeon dommen i forhold

til artikkel 5-7. Dette gjelder bla. en britisk domstol. Inntil EU-domstolen har kommet med tilsvar, anser mindretallet Sturgeon- dommen som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

Flyselskapet må etter flertallets vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil ved flyets PA system, et system som brukes til å gjøre annonseringer om bord. Flertallet legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

SAS har i henhold til forordningens bestemmelser erstattet klagernes utgifter til hotell og mat på Gatwick.

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

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 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.

Nemnda er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

SAS har ikke kommentert klagernes kritikk av kundebehandlingen de ble utsatt for. Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til denne på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Generelt sett må man imidlertid kunne forvente en profesjonell og høflig behandling selv i en stresset situasjon. Flyselskapet skal imidlertid håndtere omruting for en rekke personer med individuelle behov og ønsker, og det sier seg selv at ikke alle ønsker kan hensyntas.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis ytterligere erstatning.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*