

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

358/12F

Tjenesteyter

Brüssels Airlines

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tel Aviv via Brüssel den 27. april 2012 kl. 06:40. SN2288 ble kansellert da mannskapet trengte hvile. Klager ble booket om til Swiss Int. Air Lines via Zürich kl. 19:45. Klager ankom bestemmelsesstedet over elleve timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person, samt refusjon av matutgifter på Gardermoen, totalt kroner 2 072. Videre krever klager refusjon av forhåndsbestilt hotell og leiebil i Tel Aviv, totalt kroner 6 585 for seks personer.

Brüssels Airlines har i det vesentlige anført:

SN2288 ble forsinket fire timer, ikke kansellert, som følge av pålagt hviletid for crewet. Da Gardermoen ikke er Brüssels Airlines base, hadde flyselskapet ikke reservecrew tilgjengelig. Hendelsen var derfor ekstraordinær.

For at ikke klager skulle bli strandet i Brüssel, ble de booket om til reise med Swiss Int. Airlines via Zürich, som var raskeste mulighet fra Oslo til Tel Aviv den dagen.

Brüssels Airlines har tilbudt klager refusjon av utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men flyselskapet har fortsatt ikke mottatt disse.

Brüssels Airlines tilbød ikke klager standarderstatning da dette var en forsinkelse og ikke en kansellering. Brüssels Airlines er klar over at EU domstolen har bestemt at en forsinkelse på over tre timer skal betraktes som en kansellering, men i påvente av dom i diverse saker som skal opp i høyesterett i Storbritannia og Wales, kan Brüssels Airlines dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om flygningen ble kansellert eller forsinket. Spørsmålet har etter EU-domstolens avgjørelse av 23. oktober 2012 i Nelson m.fl. i denne saken ikke lenger

betydning i det passasjerenes rett til standarderstatning er den samme enten flygninger er kansellert eller flygningen blir forsinket slik at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunkt.

Flyselskapet plikter å betale en standarderstatning med mindre det godtgjør at forsinkelsen eller kanselleringen 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.

Brüssels Airlines har anført at flygningen ble forsinket som følge av pålagt hviletid for besetningen. Brüssels Airlines har ikke nærmere redegjort for årsaken til dette eller dokumentert denne årsaken. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige hensyn var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning. Størrelsen på standarderstatning i henhold til forordningen artikkel 12 knyttet opp mot flygningens lengde. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at flygningens lengde ved en gjennomgående billett må regnes fra første avgangssted til det endelige ankomststed. I dette tilfellet er den totale flygelengde på mer enn 3 500 kilometer, hvilket innebærer at standarderstatningen er på 600 euro per person.

Nemndas mindretall, bransjens representanter, er uenig i utmåling av kompensasjon. EU-forordning 261/2004 gjelder for det opererende flyselskap. Brussels Airlines var det opererende flyselskap på reiseruten Oslo- Brussel. Klager skulle videre med flyselskapet El Al fra Brussel til Tel Aviv.

Mindretallet kan ikke se at kompensasjon skal utmåles basert på endelig destinasjon for flyselskapet El Al - men at kompensasjonen skal utmåles og begrenses til Brussel Airlines sin strekning som opererende flyselskap som her var under 1500 kilometer og da begrenset til EUR250.

Brüssels Airlines pliktet i den foreliggende situasjon å tilby klagerne måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. Brüssels Airlines har sagt seg villig til å erstatte klagernes utgifter mot original kvitteringer. Nemnda forstår det slik at klagerne er i besittelse av kvitteringer og anbefaler at disse sendes inn. Utgifter til måltider og forfriskninger erstattes i tillegg til den standardiserte erstatning, Klagerne kom forsinket til reisemålet og gikk glipp av en natt på forhåndsbetalt hotell samt forhåndsbetalt leiebil. Brüssels Airlines er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 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.

Brüssels Airlines har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem. De plikter således å erstatte klagernes tap på NOK 1097,50 per person.

I henhold til EU-forordningen artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt

standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Brüssels Airlines i tillegg erstatter klagernes dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.