

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

449/11F

Tjenesteyter

Apollo / Thomas Cook Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Phuket til Gardermoen 29. desember 2009 med DK5912 kl. 17:05. Avgangen ble forsinket over et døgn, og faktisk avgang ble 30. desember kl. 17:05.

Under klagegangen hos Apollo ble ikke klager informert om sine rettigheter. Klager ble først i april 2011 klar over sine rettigheter og sendte umiddelbart en ny klage til Apollo. Klager blir da avvist med at saken er foreldet. Den sene reklamasjonen skyldes at klager ikke var klar over sine rettigheter, og krever nå saken behandlet.

Apollo hevder at forsinkelsen var utenfor deres kontroll. Forsinkelsen skyldtes at motorene til flyet ble utsatt for kulde på Gardermoen før det skulle fly til Thailand og utføre flyvningen Phuket - Gardermoen. Klager mener man må regne med kulde på Gardermoen i desember, og at hendelsen derfor var innenfor flyselskapets kontroll.

Klager krever 600 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

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

DK5912 ble forsinket grunnet tekniske problemer forårsaket av værforhold.

I Apollos regler under Alminnelige vilkår for pakkereiser' jfr § 8.2, står følgende: Om oppholdet ikke forkortes med mer enn 12 timer med varighet over 8 døgn, vil det ikke være grunnlag for kompensasjon. Denne forsinkelsen var på 12 t og 40 min, klager vil derfor motta en kompensasjon på 400 kroner.

Apollo beklager hendelsen, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Thomas Cook Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Apollo ved nemndas e-post av 8. september 2011 med frist til 21. oktober 2011 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Klagen er forelagt Thomas Cook Airlines ved nemndas e-post av 6. mars 2012 med frist til 19. mars 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Verken Apollo eller Thomas Cook Airlines har avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kun hadde kjøpt flybilletter gjennom Apollo. Pakkereiseloven får således ikke anvendelse. Klager krever standarderstatning etter EU forordningen. Forordningen har ikke bestemmelser om reklamasjonsfrist. Apollo orienterte ikke klager om muligheten til å bringe saken inn for Flyklagenemnda (nå Transportklagenemnda). Klage til nemnda ble fremsatt 4 ½ måned etter svaret fra Apollo. Dette er ikke for sent, jf. forskrift om klagenemnda for fly- og jernbanepassasjerer § 5-2, som oppstiller en seks-måneders frist fra siste brev fra tjenesteyter ble mottatt.

Returen fra Phuket ble forsinket med mer enn ett døgn.

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

Nemndas flertall, lederen, forbrukernes representanter og bransjerepresentant Edith Lundem Jakobsen, 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, bransjerepresentant Amine Hansen, 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 domstolen tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Det er i dommen 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 tilsvarende svar, anser mindretallet Sturgeon- dommen som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

Thomas Cook Airlines har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på overnevnte grunnlag, mindretallet følger derfor flertallets videre vurdering av saken.

Thomas Cook Airlines har ikke gitt noen forklaring på årsaken til forsinkelsen. Apollo opplyser at forsinkelsen skyldte tekniske problemer grunnet værforhold. Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Thomas Cook har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til en standarderstatning på 600 euro etter EU forordningen. Erstatningsplikten påhviler det transporterende luftfartsselskap, her Thomas Cook Airlines.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en erstatning på 600 euro.

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.