Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01468

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes sønn på 6 år skulle reise fra Oslo til Moskva med SU2535 den 30. juni 2017 kl. 20.55 og videre fra Moskva til Arkhangelsk med SU1332 den 1. juli. Billetten var gjennomgående. Først fikk hun melding om at avgangen fra Oslo ville bli en time forsinket, deretter melding om ny avgang ca. kl. 22.00. Senere fikk hun beskjed om å vente ytterligere da ny avgang ble satt til midnatt. Etter hvert ble det klart at de ikke skulle fly rundt midnatt heller. Deretter fikk hun beskjed om at flyet fra Moskva til Oslo var på vei, så hun forventet at de skulle komme seg avgårde likevel. Flyet fra Moskva landet litt over midnatt. Etter ca. 45 minutter ble det så annonsert at avgangen ville bli ytterligere forsinket fram til klokken 11.00 dagen etter. Årsaken ble oppgitt til å være dårlige værforhold i Moskva, samt at arbeidstiden var overskredet for crewet.

Det de opplevde videre var et klassisk eksempel på dårlig service og lite kontroll fra Aeroflots side. Alle passasjerer fikk beskjed om å gå gjennom passkontrollen for å hente bagasjen og bli transportert til hotell. De fikk ingen informasjon om hvilket bånd bagasjen skulle komme på eller hvor de skulle finne transporten til hotellet. Da de til slutt ankom hotellet hadde de ansatte i resepsjon ikke fått noen beskjed fra Aeroflot om når de skulle hentes for å bli kjørt tilbake til flyplassen. Klokken 04.00 ble klager vekket pr. telefon og fikk beskjed fra en ansatt i Aeroflot på Oslo Lufthavn om at flyet skulle gå kl. 09.40 og at bussen skulle hente dem kl. 06.00.

Klager ville miste sin videre forbindelse fra Moskva til Arkhangelsk og kontaktet derfor Aeroflots skranke på Oslo lufthavn. Der fikk hun ingen hjelp, og de hadde heller ingen informasjon om hvorvidt hun ville bli ombooket. Klager presiserte at det var viktig for henne å reise videre fra Moskva så raskt som mulig etter ankomst fordi hun reiste med et lite barn. Klager ble så henvist til å kontakte transittskranken ved ankomst Moskva.

Avgangen fra Oslo ble utsatt nok en gang og flyet lettet fra Oslo rett over kl. 11. De ankom Moskva kl. 15 lokal tid og klager hadde rukket siste avgangen til Arkhangelsk kl. 16.30 om hun hadde fått hjelp til ombooking da hun var på Oslo lufthavn. På flyplassen i Moskva fikk klager tilbud om å bli booket om til en avgang neste dag kl. 08.10, matkuponger og beskjed om å overnatte på gulvet på flyplassen. Dette aksepterte ikke klager. Til slutt var det klagers mor som ordnet reise videre med tog kl. 19. Klager tok deretter taxi til jernbanestasjonen og tog til Arkhangelsk hvor de ankom kl. 13 den 2. juli, mer enn et døgn forsinket. Klager mener flyselskapets manglende service og informasjon til de reisene var høyst kritikkverdig.

Klager pådro seg ekstrautgifter til forhåndsbestilt hotell på flyplassen i Moskva som hun ikke fikk benyttet, taxi til jernbanestasjonen og togbilletter på til sammen 11 700 RUB. Hun krever utgiftene erstattet og standarderstatning på 400 EUR pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

SU2535 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Aeroflots kontroll.

Aeroflot kan ikke imøtekomme klagers krav.

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. Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet anført at flyvningen ble kansellert som følge av en uforutsett teknisk feil.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning. Unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet på grunn av sabotasje eller terrorhandlinger, jf. EU domstolen avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans - KLM.

Nemnda kan ikke se at selskapet har sannsynliggjort at feilen skyldtes fabrikasjonsfeil eller andre feil som fritar fra ansvar som nevnt ovenfor.

Etter dette anbefaler nemnda at selskapet betaler 400 euro per person til klager.

Klager pådro seg ekstrautgifter til forhåndsbestilt hotell på flyplassen i Moskva som hun ikke fikk benyttet, taxi til jernbanestasjonen og togbilletter på til sammen 11 700 RUB som tilsvarer NOK 1557 28. mars 2019. Hun krever utgiftene erstattet.

Forordning 261/2004 begrenser ikke passasjerens rett til erstatning for individuelle tap klageren har hatt, jf artikkel 12 nr.1 første punktum. I henhold til artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen, forutsatt at vilkårene for dette er oppfylt. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen annen erstatning, som her, utbetales kun standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at Aeroflot betaler til klager 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot betaler 400 euro per person til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)