

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

261/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Berlin til Oslo 2. april 2011 med DY1103 kl. 10:15.

Flyet ble forsinket 3 timer og 50 minutter. Klager mottok ingen sms i ventetiden vedrørende forsinkelsen.

Klager kontaktet flere ganger Norwegian per telefon, men ingen kunne hjelpe henne. Klager fikk heller ingen informasjon om sine rettigheter.

Da klager ankom Gardermoen, ba hun om en skriftlig bekreftelse på forsinkelsen. Motvillig gikk Norwegians representant med på å gi henne dette. Klager er skuffet over behandlingen hun fikk av Norwegian på Gardermoen, samt over den dårlige kommunikasjonen mellom Norwegian og deres handlingagent i Berlin.

Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk en viktig tilstelning i Oslo.

Klager krever erstattet til sammen kr 1.587. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1103 ble forsinket som følge av svært tett tåke på Gardermoen og teknisk problem, «Auto Throttle Systemet». Det vises til teknisk rapport. Det ble sendt sms vedrørende forsinkelsen til passasjerene, fra Norwegians kundesenter.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er værforhold eller uforutsett teknisk problem.

Norwegian beklager at klager fikk dårlig informasjon i Berlin, dette er tatt opp videre med flyselskapets handlingagent.

Norwegian viser til sitatmelding som viser at det ble delt ut matkupong på 10 euro. Et skriv om passasjerenes rettigheter skal ha blitt delt ut sammen med matvoucheren.

Norwegian ønsker å dekke klagers utgifter til to telefonsamtaler, men kan utover dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med over 3 timer og 51 minutter.

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 slik (EU forordning 261/2004) 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.

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

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. samt teknisk feil kan være slike ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet må etter nemndas 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 forsinkelsen.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at det vesentlige av forsinkelsen skyldtes værforholdene. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet og forsinkelsen var ikke til å unngå. Forsinkelsen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Forsinkelsen gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning etter luftfartsloven § 10-20. I henhold til denne bestemmelsen er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelsen, 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. Det er tilfelle i denne saken.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager fikk ikke tilstrekkelig informasjon. Det er noe uklart for nemnda om dette skyldtes at informasjonen ble gitt ved utgangen, og at klager da befant seg på et annet sted.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian tilbød matkuponger. Norwegian har videre i ettertid erstattet to telefonsamtaler.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, 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.