

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-02666

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Roma den 4. juli 2022 med DY1872 kl 17.00 med ankomst kl 20.10.

Klager hadde forhåndsbestilt leiebil for en uke (kroner 10 861) som han skulle hente ut ved ankomst.

DY1872 ble forsinket tre timer, og klager fikk forlate flyet kl 23.10. Grunnet forsinkelsen var bilutleiekontoret Rentalcars stengt. Klager tok inn på hotell (206 euro) for å hente bilen dagen etter. Da han morgenen etter møtte opp fikk han beskjed om at leieavtalen var kansellert da klager ikke hentet bilen kvelden før.

Klager endte opp med å ta tog til Pisa i stedet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av tapt leiebil kroner 10 861, hotell euro 206 og drosje fra og til flyplassen, ca euro 50 t/r.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1872 den 4. juli 2022 ble forsinket 170 minutter.

I henhold til avgjørelsen fra EU-domstolen i sak C-402/07 (Sturgeon) skal passasjerene som er berørt av forsinkelse kompenseres i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 7 i forordning 261/2004, når de når den endelige destinasjonen tre timer eller mer etter opprinnelig planlagt ankomsttid.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget, da forsinkelsen var under tre timer.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen var under tre timer, eller skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager har fremlagt krav om standarderstatning med den begrunnelse at på det tidspunktet han forlot flyet var forsinkelsen tre timer.

Det fremgår av fremlagt Movement Log at forsinkelsen var to timer og femti minutter. Det fremgår videre av fremlagt dokumentasjon at "touchdown" var kl. 20:49 (22:49 lokal tid), og at flyet stanset ved gate kl. 21:00 (23:00 lokal tid). Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har en slik praksis. Nemnda legger etter dette til grunn at faktisk ankomst var kl. 23:05. Forsinkelsen var dermed på under tre timer.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Som følge av forsinkelsen var bilutleiekontoret Rentalcars stengt. Klager ønsket å hente ut den forhåndsbetalte leiebilen påfølgende dag. Han tok derfor inn på hotell ved flyplassen i Roma. I tillegg til hotellutgiften, pådro han seg utgifter til drosje til og fra hotellet. Neste dag fikk han oppgitt at leiebilavtalen var kansellert av utleieselskapet. Klager ønsket ikke å betale én gang til for leiebil, og tok derfor tog videre. Klager krever utgiftene til leiebil, hotell og drosje dekket av Norwegian.

Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Selskapet er i imidlertid i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som er en direkte 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.

Nemnda bemerker at ikke enhver forsinkelse i forhold til planlagt ankomsttid er ansvarsbetingende etter luftfartsloven § 10-20. Mindre og rimelige forsinkelser, sett i lys av for eksempel meteorologiske forhold flyselskapet ikke har kontroll over, medfører ikke erstatningsansvar. Norwegian har til klager oppgitt lynnedslag som årsak til den aktuelle forsinkelsen. Lynnedslaget er imidlertid ikke dokumentert for nemnda. Det legges derfor ikke vekt på dette. Forsinkelsen, som var på 2 timer 55 minutter, utgjør en erstatningsbetingende forsinkelse etter luftfartsloven i denne saken.

Når det gjelder erstatningsutmåling, bemerkes følgende:

Nemnda anser klagers kostnad til hotell ved flyplassen som en direkte og påregnelig følge av forsinkelsen, når han lander så sent på kvelden. Det anbefales derfor at flyselskapet dekker denne utgiften med 206 EUR, samt transportkostnaden til og fra dette hotellet med 50 EUR.

Når det gjelder den forhåndsbetalte leiebilen, anser nemnda det helt urimelig at utleiefirmaet beholder forhåndsbetalt leie for en hel uke, uten at leietaker får utlevert bilen. Når det gjelder klagers krav om å få forhånd sleien erstattet av flyselskapet, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - anser ett døgn's billeie, dvs. 1552 NOK, som et påregnelig tap som følge av den aktuelle forsinkelsen.

Nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - anser i sin helhet dette som et upåregnelig tap.

Når det gjelder klagers togbilletter for reise fra Roma til Pisa, som er en følge av at han ikke fikk utlevert leiebilen, er nemndas medlemmer enig i at dette er et upåregnelig tap.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til hotell med 206 EUR og transport med 50 EUR, og at klager for øvrig ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)