

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1122/14F

Tjenesteyter

Freebird Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Istanbul den 25. oktober 2014 kl. 22:50 med FHY922. Avgangen ble over 4 timer forsinket. Klager ble ikke tilbudt hotell i ventetiden, og det ble ikke delt ut mat eller forfriskninger.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til gjeldende regler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Freebird Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige uttalt:

FHY922 ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen var utenfor Freebird Airlines kontroll.

Det ble utdelt mat og drikke i ventetiden.

Freebird Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Freebird Airlines brev.

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 Freebird Airlines ved nemndas e-post av 7. november 2014 med frist til 19. desember 2014 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 imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Freebird Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag fire timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Freebird Airlines har opplyst at forsinkelsen skyldes dårlige værforhold. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Nemnda er av den oppfatning at Freebird Airlines ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til standarderstatning. Nemnda anbefaler at Freebird Airlines utbetaler 250 euro per person.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De plikter videre å tilby hotell dersom overnatting er nødvendig.

Forsinkelsen ble på om lag fire timer. Nemnda er av den oppfatning at hotell ikke var nødvendig. Det ville heller ikke ha vært hensiktsmessig.

Det står påstand mot påstand om Freebird Airlines tilbød mat og forfriskninger. Nemnda anbefaler at klager erstattes dokumenterte utgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Freebird Airlines utbetaler 250 euro per person samt erstatter dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.