

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2016-01080

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Madrid den 20. august 2016 kl 13.10 med direktefly IB2873. Avgangen ble over tolv timer forsinket til 21. august kl 01.30 grunnet tekniske problemer. Klager fikk mat og drikke i ventetiden, men han ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av hotellutgifter i Madrid, 52 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Iberia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet avgitt uttalelse på et språk som er uforståelig for nemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Iberia har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klageren og reisefølget (til sammen to personer) kom om lag 12 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Madrid. Han krever nå standarderstatning og refusjon av utgiftene til hotell i Madrid.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 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).

Iberia har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har gitt en uttalelse til klageren, men på et språk - spansk - som ikke er forståelig for nemnda. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klageren har da rett til standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda legger videre til grunn at klageren pådro seg utgifter til hotell på sitt endelige bestemmelsessted Madrid som følge av forsinkelsen. Han og følget kom frem sent på natten.

En passasjers rett til innkvartering etter EU-forordningen 261 / 2004 artikkel 9 består bare så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 (C 214/13) punkt 4.3.1. Siden det her er tale om innkvartering etter at klageren kom frem til bestemmelsesstedet sitt, er utgiftene ikke dekningsmessige etter forordningen artikkel 9.

Forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning, jf artikkel 12 nr 1 første punktum. Erstatning som er gitt i henhold til forordningen trekkes imidlertid fra erstatning som er gitt på annet grunnlag, jf andre punktum.

Slik nemnda ser det er det ikke nødvendig å vurdere om hotellutgiftene kan være dekningsmessige på annet grunnlag:

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger hotellutgiftene (52 euro). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia betaler standarderstatning til klageren med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)