

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kanselleringer.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0435/15F

Tjenesteyter

Thai Airways

Krav om erstatning grunnet kanselleringer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Bangkok via Oslo den 4. januar 2015. TG955 fra Oslo til Bangkok ble først kansellert den 4. januar, samme maskin ble deretter på nytt kansellert den 5. januar.

Klager skulle videre til Laos den 7. januar. Kanselleringene medførte at klager måtte reise direkte fra Oslo til Laos. Hun gikk glipp av avtaler i Bangkok og fikk 2 dagers tapt arbeidsfortjeneste.

Klager stiller seg kritisk til lite informasjon i ventetiden, og til at selskapet ikke kunne tilby ombooking til andre selskap eller til TG955 dagen etter den 5. januar. Klager vet at TG955 tok av med flere ledige seter den 5. januar. Videre stiller hun seg kritisk til at laktosefri mat ikke ble servert på flyet, da spesialmat var bekreftet på opprinnelig avgang med TG955.

Klager har fått tilbud om standarderstatning 600 euro per person. Hun krever også erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, refusjon av reisen til Bangkok, samt kompensasjon for tort og svie. Det vises for øvrig til klagers brev.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

TG955 og deretter TG9559 ble forsinket 2 døgn som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Thai Airways har tilbudt klager 600 euro per person i henhold til EU direktiv 261/2004, dette til tross for at forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått situasjon som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Da forsinkelsen ble langvarig besluttet Thai Airways å utbetale kompensasjon.

Spesialmåltider må forhåndsbestilles minst 48 timer før avgang. Dersom en reservasjon blir endret må spesialmåltider og andre ekstraytelser bestilles på nytt. Da klager ble omrutet var det dessverre for kort tid til å få laktosefri mat om bord.

Thai Airways tilbød forpleining i ventetiden, hotell og matkuponger, samt transport til og fra hotellet. Thai Airways ønsker å refundere klagers eventuelle ytterligere utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at flygningen ble forsinket med om lag to døgn. (Selv om flyet av registreringsmessige hensyn fikk nytt flight-nummer, var det samme fly med de samme passasjerer.) Forsinkelsen skyldtes en hydraulikklekkasje.

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).

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. September 2015, Cortina van der Lans - KLM (C-257/14).

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro. I kompensasjonen inngår den ulempe klager ble påført. Thai Airways har tilbudt å betale standarderstatning. Nemnda anbefaler at standarderstatningen utbetales.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen medførte at klager ble påført tapt arbeidsfortjeneste, hun gikk glipp av oppholdet i Bangkok m.v. Thai Airways er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, 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.

Forsinkelsen skyldtes en hydraulikklekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Thai Airways beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda har ved vurderingen av om forsinkelsen gir rett til erstatning etter luftfartslovenden/Montrealkonvensjonen delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir grunnlag for erstatning i dette tilfellet. Flertallet viser til at til tross for at flyprodusenter og myndigheter stiller svært strenge krav til materiell, ettersyn og vedlikehold av fly oppstår det fra tid til annen tekniske feil som får

konsekvenser for flytrafikken. Flertallet legger til grunn at den aktuelle feil oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Flertallet finner det godtgjort at Thai Airways har gjort det som er praktisk mulig for å unngå at feilen oppstod. Flertallet finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne ha blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således etter flertallets vurdering ikke grunnlag for erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Flertallet bemerker at i motsetning til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, stiller ikke luftfartsloven/Montrealkonvensjonen krav om at det må foreligge en ekstraordinær omstendighet for at flyselskapet er unntatt fra ansvar. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans - KLM (C-257/14), som setter snevre grenser for at en teknisk feil er å anse som en ekstraordinær omstendighet, gir således etter flertallets vurdering liten veiledning i tolkingen av luftfartsloven § 10-20 /Montrealkonvensjonen artikkel 19. Flertallet viser i denne forbindelse også til EU-domstolens dom av 22. desember 2008 i sak Wallentin-Hermann - Alitalia (C-549/07) der det slås fast reglene i Montrealkonvensjonen (som er innarbeidet i luftfartsloven) ikke er relevante for fortolkningen av fritakelsesgrunnene for erstatning i forordningen. Etter flertallets oppfatning må det samme gjelde motsatt vei, dvs. at forordningens bestemmelser ikke er relevant for fortolkningen av Montrealkonvensjonen/ luftfartsloven.

Mindretallet, forbrukernes representanter, baserer seg på en annen tolkning av luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19. Norske flypassasjerrettigheter framkommer av to internasjonale avtaler, EU-forordning 261/2004 og Montrealkonvensjonen som er omgjort til norsk lov i luftfartsloven. Etter EU-forordningen er flyselskapene fritatt fra erstatningsansvar dersom det oppstår «ekstraordinære omstendigheter». EU-domstolen har tolket unntaket snevert, og legger blant annet til grunn at de færreste former for teknisk svikt fritar selskapet for ansvar. Luftfartsloven har ikke samme ordlyd. Av bestemmelsen fremgår at selskapene er unntatt fra erstatningsansvar ved forsinkelser dersom «han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem». Bestemmelsen avviker også fra EU-forordningens bestemmelser ved at den ikke stiller krav til forsinkelsens varighet, og at erstatningssummen ikke er en fastsatt sum. Mindretallet mener det er gode grunner for en harmonisering av de to regelverkene inntatt i norsk rett. Mindretallet mener det ligger innenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger dermed til grunn at mer omfattende vedlikehold, lengre tidsintervaller mellom flyvninger som kan gi tid til utbedring av feil uten å berøre avtalte flytider, og økt tilgang på reservedeler / reservepersonal, er innenfor det «som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet».

Mindretallet mener forsinkelsen gir klager rett på å få erstattet sitt tap.

EU-forordningen gir ikke rett til omruting ved forsinkelser. Klagers billett ble endret til Vientiane. Billetten til Bangkok ble således benyttet til Laos i stedet. Det er følgelig ikke grunnlag for refusjon av billettutgiftene til Bangkok.

Det står påstand mot påstand om det ble gitt tilfredsstillende informasjon. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke grunnlag for å anbefale større utbetaling enn det Thai Airways har tilbudt. Nemnda anbefaler at beløpet utbetales.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.