

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning av utgifter grunnet kansellering.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

423/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning og erstatning av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle den 31. juli 2011 reise fra Oslo til Stockholm med DY4110 kl. 11:30, og videre til Kalmar kl. 14:40 med et annet selskap.

DY 4110 ble kansellert, og klager ble booket om til et senere fly som landet i Stockholm kl. 18:00. Klager måtte kjøpe ny billett til Kalmar.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av ekstraavgifter kroner 2 023.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY4110 ble kansellert som følge av teknisk problem, feil ved ventilen til drivstoffet. Det vises til teknisk rapport. «Denne type feil er ikke en gjentakende feil på denne maskinen, og det er generelt en feil som ikke oppstår ofte på et fly.»

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er uforutsett tekniske forhold som forhindrer flygningen.

På grunnlag av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5.

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 innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet en feil ved en ventil i drivstoffsystemet. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Klager kom forsinket frem til bestemmelsesstedet og ble påført utgifter til nye flybilletter samt hotell. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, 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.