

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

466/14F

Tjenesteyter

Air Baltic

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Riga den 16. januar 2014 kl. 18:35 med BT154. Avgangen ble mer enn 7 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble tilbudt mat eller drikke i ventetiden. Klager fikk kun en voucher på kun kroner 20. Til informasjon koster en flaske vann på Gardermoen kroner 28.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

BT154 ble forsinket grunnet uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Feilen ble oppdaget like før avgang. Air Baltic følger alle vedlikeholds program, og det var ingen forebyggende steg flyselskapet kunne tatt for å unngått hendelsen.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til uregelmessigheten oppstod som følge av ekstraordinære omstendigheter utenfor Air Baltics kontroll.

Air Baltic utførte alle rimelige tiltak for at forsinkelsen skulle bli så kort som mulig. Air Baltic har dessverre ingen reservefly i Oslo, å innhente reservefly fra Riga ville ført til en enda lengre forsinkelse.

Air Baltic ønsker å refundere klagers utgifter til mat og drikke i ventetiden, men kan ikke imøtekomme henne krav utover dette.

Det vises for øvrig til Air Baltics brev.

Nemnda bemerker:

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

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.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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 forsinkelsen.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen 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 derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil med flyets landingslys.

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

Nemndas flertall 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.

Air Baltic pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager har opplyst at hun fikk en matvoucher på NOK 20. Air Baltic har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at dette var åpenbart for lite. Air Baltic har erkjent ansvar for rimelige utgifter til mat og drikke (samt to telefonsamtaler). Nemnda anbefaler at klager fremlegger kvitteringer eller på annen måte sannsynliggjør sine utgifter, og at disse erstattes av Air Baltic.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Air Baltic erstatter klagers sannsynliggjorte utgifter til mat/drikke i ventetiden.

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.