

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

031/13F

Tjenesteyter

Thai Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Phuket via Bangkok den 9. desember 2012 kl. 13:30. Noen timer etter oppsatt avgang ble det informert om at TG955 fra Oslo til Bangkok kom til å bli forsinket til dagen etter. Det var dårlig med informasjon i ventetiden. Klager ble innlosjert på hotell.

Da klager ankom Bangkok over et døgn forsinket, måtte hun vente i flere timer på sin videreförbindelse til Phuket. Da klager ankom bestemmelsesstedet manglet den ene kofferten. Da kofferten ble levert hotellet samme natt manglet den et hjul. Kofferten var altså blitt ødelagt i Thai Airways varetekt.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

TG954 ble forsinket litt over et døgn grunnet uforutsett teknisk feil, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til teknisk rapport.

Den ekstraordinære hendelsen oppstod uforutsett, og var utenfor Thai Airways kontroll. I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke flyselskapene erstatningspliktige dersom årsaken til forsinkelsen er teknisk feil.

Klager ble innlosjert på hotell og fikk forpleining, Thai Airways har oppfylt sine forpliktelser. Thai Airways beklager forsinkelsen, men kan ikke se at de plikter å utbetale standarderstatning. Thai Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med mer enn tre timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en hydraulikklekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, 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.