

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

294/09F

Tjenesteyter

Estonian Air

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Tallin, Estland til Oslo Airport Gardermoen, med OV0137, 18. oktober 2009 med avgang kl 18.35 lokaltid med ankomst kl 19.15 lokaltid Norge.

På grunn av feil på flyet ble den ordinære avgangen kl 18.35 utsatt, og klagerne kom først avsted kl 00.00.

Klagerne ankom Oslo Airport Gardermoen mandag 19. oktober kl 00.22, 5 timer og 7 minutter forsinket etter den opprinnelige rutetid.

Klagerne krev økonomisk kompensasjon som følge av forsinkelsen:

EstonianAir har i det vesentlige anført:

Flygningen ble forsinket som følge av et plutselig oppstått teknisk problem. Passasjerene ble tilbudt måltider samt anledning til å benytte telefon.

Estonian Air har således overholdt forpliktelsene i EU forordning 261/2004.

Estonian Air beklager hendelsen, men kan ikke i møte komme klagerne krav.

Nemnda bemerker:

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 innstillingen skyldes ekstra-ordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5, jf EU dom av 19. november 2009.

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.

Estonian Air har ikke dokumentert hva slags feil som forelå i dette tilfellet. Selskapet har således ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen var på mer enn tre timer, og klagerne har følgelig rett til standardkompensasjon på 250 euro per person.

Klager har i tillegg krevet dekket utgifter til telefon, henting på flyplass, tapt arbeidsfortjeneste m.v. I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Klager har ikke dokumentert sine anførte utgifter og tap. Nemnda finner derfor ikke sannsynliggjort at klager hadde tap som overstiger standardkompensasjonen.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.