

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

314/12F

Tjenesteyter

Solia

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Fuerteventura 26. mars 2012. Flyet ble et døgn forsinket grunnet hviletid for besetningen og teknisk feil. Klager mener årsaken til forsinkelsen er innenfor flyselskapets kontroll og ikke ekstraordinære forhold.

Ettersom flyreisen ble så forsinket, valgte klager å kansellere reisen og kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Klager krever refusjon av kansellert reise, kroner 3 450, og parkeringsutgifter på Gardermoen, kroner 100. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 600 euro per person.

Solia har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen på PF781 skyldtes både sykdom hos personalet, samt teknisk svikt i bremseventil. Det vises til logg. Delen var vanskelig å erstatte på kort sikt, og det ble nødvendig å innhente et erstatningsfly.

Ved forsinkelser dekker flyselskapet hotell, mat og drikke. Standardisert erstatning etter EU forordning 261/2004 gis ikke i dette tilfellet da forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter og uforutsette omstendigheter som verken Solia eller flyselskapet kunne ha noen innvirkning på.

En forsinkelse gir ikke rett til heving av kjøpet. Da klager ringte for å kansellere reisen ble det gitt informasjon om at ingen refusjon ville bli gitt.

Solia kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

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

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Sykdom hos personalet kan være en ekstraordinær omstendighet. Dette må vurderes konkret. Det må videre vurderes konkret om innstillingen kunne vært unngått om alle rimelige tiltak var truffet.

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.

Solia har ikke gitt noen nærmere opplysninger om feilen eller dokumentert denne. Solia har heller ikke gitt noen nærmere opplysninger om sykdommen som skulle være årsaken til deler av forsinkelsen. Solia har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standarderstatning på 600 euro per person. I standarderstatningen inngår ekstraavgifter til parkering, jf. forordningen artikkel 12.

Ved forsinkelser på minst fem timer kan passasjerene velge mellom refusjon av reises pris eller omruting. Klagerne valgte å avbestille reisen. Klagerne har rett til refusjon av billettprisen, jf. EU forordningen artikkel 6 nr. 1 iii), jf. artikkel 8 nr. 1.

Nemnda anbefaler etter dette at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person med tillegg av kroner 3 350.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person med tillegg av kroner 3 350.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.