

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

155/13F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning mv. grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Düsseldorf til Trondheim via København den 16. februar 2013. SK628 fra Düsseldorf til København ble kansellert, og klager ble booket om til dagen etter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av utgifter til innkjøp i ventetiden. Klager har ikke tatt vare på kvitteringer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK628 ble dessverre kansellert som følge av teknisk feil, det vises til rapport.

SAS følger vedlikeholdsprogram pålagt av myndighetene og av flyprodusenten. Det kan likevel oppstå feil i operasjonell drift som ikke er mulig å forutse. Denne kanselleringen var forårsaket av en slik ekstraordinær hendelse, og er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager ble innlosjert på hotell og booket om til neste ledige avgang dagen etter.

SAS vil vurdere å refundere klagers utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

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 feil på det elektriske systemet.

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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

SAS pliktet i den foreliggende situasjon å tilby gratis måltider og forfriskninger. SAS har tilbudt seg å erstatte dokumenterte utgifter. Klager er ikke i besittelse av kvitteringer.

Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers sannsynliggjorte og rimelige utgifter. Utgiftene kan sannsynliggjøres ved spesifisering, bankutskrift eller lignende.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers sannsynliggjorte utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, 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.