

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

410/10F

Tjenesteyter

DAT Danish Air Transport AS

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Stord den 21. november 2010 med DX48.

I siste liten ble flyet kansellert, og klager ble booket om til Haugesund og fraktet med buss videre derfra.

Klager ankom Stord 4.5 timer senere enn planlagt og krever standard kompensasjon på EUR 250.

Danish Air Transport har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har DAT i det vesentlige anført:

DX48 ble kansellert på grunn av teknisk feil.

«Siden innstillingen skyldes en såkalt uforutsigbar/ekstraordinær omstendighet så er flyselskapet pliktig til å skaffe alternativ transport men ikke pliktig til å utbetale noe erstatning utover det.»

Danish Air Transport vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt DAT ved nemndas e-post av 9. desember 2010. I e-posten informeres det bl.a. om at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

DAT har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning ble kansellert. 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.

DAT har ikke gitt nærmere opplysninger om feilen. Den er heller ikke søkt dokumentert. DAT har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har således rett standarderstatningen på 250 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.