

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagers reise ble kansellert. Klager måtte da kjøpe nye billetter hos SAS. Klager krever reisekostnaden refundert, samt erstatning i forhold til EU-forordningen på

Dato

24.03.2010

Saksnummer

37/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klagers reise ble kansellert. Klager måtte da kjøpe nye billetter hos SAS. Klager krever reisekostnaden refundert, samt erstatning i forhold til EU-forordningen på 250 euro.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo 20. november 2008 med DY534, avgangen ble kansellert.

Klager krever refundert reisens kostnad samt en erstatning på 250 euro jf EU-forordning 261/2004. Klager viser til at det er flyselskapet som har bevisbyrden for at man kommer inn under unntaksreglene i følge EU-forordningen 261/2004.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY534 ble kansellert grunnet uforutsette tekniske problemer som kan utgjøre en sikkerhetsrisiko, herunder en såkalt overweight landing i Oslo. En slik landing kan oppstå grunnet værsituasjon som sterk vind. Maskinen må da stå på bakken for inspeksjon. Dokumentasjon på denne uforutsette feilen følger vedlagt.

Passasjerene på den kansellerte flyvningen fikk tilbud om gratis ombooking til neste ledige avgang med Norwegian, eller full refusjon av billetten hvis de ikke ønsket å reise. Klager har fått refundert sin billett.

I henhold til EU-forordningen, som gjelder fra 17. februar 2005, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen eller kansellering, er værforhold som hindrer flygningen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 av 11. februar punkt 14 står følgende:

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slike omstendigheter kan særlig inntreffe med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygningen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian finner derfor ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

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 en såkalt «overweight/hard landing» grunnet uforutsette vindforhold i landingsøyeblikket. Nemnda er av den oppfatning at dette er å betrakte som en ekstraordinær omstendighet.

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 grunnlag for erstatning.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.