

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

788/14F

Tjenesteyter

United Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Omaha via New York den 21. mai 2014 kl. 11:25. UA39 fra Oslo til New York ble kansellert. Klager ble booket om via London og Chicago samme dag. Hun ble fortalt at hotell voucher ville de få i London.

Da klager ankom fikk de ingen hotell voucher, og det var ingen i United Airlines skranken for assistanse. Klager måtte ordne hotell selv. I etterkant vil ikke flyselskapet erstatte klagers hotellutgifter i London, GBP 250, eller utgifter til mat, GBP 62,92.

Klager stiller seg kritisk til totalt fraskrivelse av ansvar fra United Airlines, og krever refusjon av hotell- og matutgifter i London. Videre krever klager standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

United Airlines har i det vesentlige anført:

UA39 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil som ble oppdaget utenfor normalt vedlikehold, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor United Airlines kontroll. Klager ble informert om sine rettigheter.

United Airlines har refundert flyselskapets standard maksbeløp for hotell, GBP150 per natt, samt maksbeløp for mat, GBP 60 for to personer. Videre har flyselskapet av godvilje gitt klager et reisegavekort til en verdi av til sammen USD 400. United Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til United Airlines brev.

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.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

En samlet nemd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet feil ved et vindushåndtak i cockpit.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til United Airlines beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemndas flertall 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.

Klager ble tilbudt omruting via London. United Airlines pliktet i den foreliggende situasjon å tilby hotellovernatting og måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 5. jf. artikkel 9. Klagerne har opplyst at de ikke ble tilbudt mat og hotell. De måtte selv sørge for dette. United Airlines plikter i den foreliggende situasjon å erstatte klagerens nødvendige utgifter til hotell og mat. Selskapet har ikke anledning til å begrense passasjerenes rettigheter etter forordningen ved å fastsette egne grenser for mat og innkvartering. Klagerne har krevd erstattet utgifter til hotell med 250 GBP og 63 GBP til mat. En samlet nemnd er av den oppfatning at dette etter omstendighetene må anses som nødvendige utgifter og er av den oppfatning at United Airlines plikter å erstatte disse utgifter. Nemnda anbefaler at United Airlines erstatter utgiftene. Til fradrag går tidligere utbetalt pengebeløp.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at United Airlines erstatter klagerens utgifter til hotell og mat i London. Utbetalt pengebeløp kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.