

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

762/13F

Tjenesteyter

Estonian Air

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tallinn den 3. mai 2013 kl. 10:25 med OV134. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til kl. 19:00 via København. Klager ankom Tallinn nesten 12 timer senere enn opprinnelig reiseplan.

Det ble ikke utdelt mat i ventetiden, og klager mistet en hel feriedag i Estland.

Klager krever standarderstatning, 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Estonian Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

OV134 ble dessverre kansellert som følge av teknisk feil.

Det ble tilbudt «welfare in relation to the waiting time».

Estonian Air kan på grunnlag av årsaken til hendelsen ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Estonian Air ved nemndas e-post av 25. oktober 2013 med frist til 6. desember 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

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.

Estonian Air har til klager opplyst at kanselleringen skyldtes en teknisk svikt. 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.

Estonian Air har ikke fremlagt dokumentasjon om feilen. Selskapet har heller ikke gitt nærmere opplysninger om feilen ut over at «EICAS flight control system gave an error». Estonian Air har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det gir rett til en standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Estonian Air utbetaler en erstatning på 250 euro per person.

Klagerne ble omrutet og ankom Tallin nær 12 timer forsinket. Estonian Air pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager opplyser at de ikke ble tilbudt dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Estonian Air erstatter klagerens utgifter til mat og forfriskninger (ikke alkohol).

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Estonian Air utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Estonian Air erstatter klagerens utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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.