

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter samt erstatning etter EU forordningen 261/2004 som følge av kansellering.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

101/10F

Tjenesteyter

Swiss International Air Lines Ltd

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter samt erstatning etter EU forordningen 261/2004 som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde tur/retur billetter fra Oslo til Zürich.

Klagers fly LX1211 fra Oslo til Zürich den 22. januar 2010 med avgang kl 09.50 ble kansellert på grunn av en teknisk feil på en dør (bagasje dør). Passasjerene fikk gå ombord, men ca kl 12.00 ble de bedt om å forlate flyet og hente sin bagasje.

Det ble en endeløs kø av passasjerer som skulle omrutes. Klager prøvde å få informasjon om når de kunne ble omrutet, men det var ikke mulig. De ble bedt om å komme tilbake rundt kl 15.00. De fikk utlevert en matkupong hver på kr 130. Det ble for øvrig ikke gitt noen informasjon om hvilke rettigheter de hadde.

Klager og hans kone kom tilbake ca kl 14.30 og stilte seg i køen, som ca nr 40.

Det gikk tregt, og personalet svarte ikke på spørsmål, før en kom frem i køen og det var din tur. Klagerne som måtte være i Zürich før kl 19.00 så da ingen annen mulighet enn å kjøpe nye enveisbilletter med SAS. Klokken var nå blitt 15.24, og det var gått omtrent seks timer etter fastsatt avgangstid.

Da klagerne skulle returnere fra Zürich den 24. januar 2010 og skulle sjekke inn ble ikke deres elektroniske T/R billetter akseptert. Klagerne tok da kontakt med SWISS kundeservice og fikk der opplyst om at det ikke var mulig å benytte billettene siden de ikke hadde benyttet Swiss Air på utreisen. Klagerne ble nødt til å kjøpe nye billetter. Klageren er av den oppfatning at Swiss Air ikke hadde anledning til å kansellere billettene. Klagerne hadde sjekket inn på utreisen og dermed oppfylt sine forpliktelser i henhold til vilkårene for sekvensielle billetter.

Klager krever refundert utgifter til nye billetter til Zürich og billetter fra Zürich til Oslo. De krever videre standarderstatning etter EU forordningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Swiss International Air Lines har i det vesentlige anført:

Flyet ble kansellert på grunn av en teknisk feil på en dør (bagasje dør). Passasjerene ble informert om sine rettigheter i henhold til EU forordning 261/2004. De mottok også matbillett. Klagerne ble ombooket til Swiss avgang kl 19.40.

Klager tok ikke kontakt med Swiss for å bli omrutet uten omkostninger. Han bestilte i stedet billetter med et annet selskap fra Oslo til Zurich. Siden han ikke informerte Swiss om dette, ble returreisen kansellert i henhold til reglene om sekvensielle billetter.

Klager har fått refundert billettutgiftene for den kansellerte flygning. Swiss har også utbetalt 500 euro.

Det vises for øvrig til Swiss svar.

Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flygning er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det står påstand mot påstand om klagerne fikk tilstrekkelig informasjon eller ikke. Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. Swiss har ikke kommentert denne ut over å bestride den i generelle vendinger. Nemnda legger etter omstendighetene klagers opplysninger til grunn.

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 skade på en dør. Skaden ble etter det som er opplyst av Swiss Air påført av Swiss Airs handlingagent. Unntaksbestemmelsen i artikkel 5 kommer ikke til anvendelse i et slikt tilfelle.

Swiss har utbetalt erstatning i henhold til forordningen med 250 euro per person. (Avstanden er under 1 500 km).

Swiss Air pliktet å omrute klagerne snarest mulig. Omruting var ikke skjedd da klagerne bestilte nye billetter med SAS kl 15.24.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av Linda Olsen, er av den oppfatning at Swiss Air i dette tilfellet ikke oppfylte sin plikt til å omrute snarest mulig. Omrutingen var ikke skjedd 5 ½ time etter planlagt avgang og 3 ½ time etter at flyet var innstilt. Det fremkommer videre av klagers brev at Swiss Air ikke hadde tilstrekkelig personell til å ta seg av passasjerene, og at det således måtte antas å ta lang tid før klagerne kunne få svar. Klagerne måtte være i Zürich før klokken 19, og nemndas flertall er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne i mangel på avklaring fra Swiss Air, måtte kunne gå til anskaffelse av nye billetter. Nemndas flertall anbefaler etter dette at Swiss Air erstatter klagerne ekstrautgifter til nye billetter.

Nemndas mindretall, Linda Olsen, er av den oppfatning at omrutingen skjedde «snarest mulig», og at klager således ikke har rett til erstatning av sine ekstrautgifter.

En samlet nemnd er av den oppfatning at det var uberettiget av Swiss Air å kansellere klagerne billetter på returen. Nemnda viser til at klagerne hadde sjekket inn på utreisen, og at de således måtte kunne gå ut fra at de hadde overholdt sin forpliktelse om å benytte billettene i rekkefølge.

Nemnda anbefaler etter dette at klagerne erstattes sine ekstrautgifter til nye billetter, dvs. billeutgiftene med fradrag av det som er tilbakebetalt for de ubenyttede Swiss Air billettene.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Det er tilfellet i denne saken.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Swiss Air erstatter klagers ekstraavgifter. Til fradrag går 500 euro som tidligere er utbetalt.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.