

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

127/13F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 2. desember 2012 med SK907 kl. 12:05. Etter flere timer sittende om bord på rullebanen, ble avgangen annonsert forsinket til dagen etter grunnet teknisk feil.

Klager ble innlosjert på hotell og fortalt at samme fly var oppsatt til kl. 10:25 dagen etter. Etter lang ventetid den 3. desember ble SK907 kansellert. Klager ble booket om til et annet selskap og ankom bestemmelsesstedet 29 t 30 min forsinket.

Klager krever 600 euro i standarderstatning for kanselleringen den 2. desember, samt nye 600 euro for kanselleringen av samme fly den 3. desember.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK907 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor SAS kontroll.

På Gardermoen finnes det ikke noe egnet område for passasjerer som skal utenfor Schengen i slike situasjoner. Hvis SAS antar at problemet kan løses i løpet av relativt kort tid vil selskapet beholde passasjerene om bord for å unngå ytterligere forsinkelser ved å slippe de ut av flyet. Skal passasjerene ut av flyet og inn i terminalen igjen, må de ha nye boardingkort samt gjennom pass- og sikkerhetskontroll. Dette kan ta mange timer for reisende til USA.

I dette tilfellet ble passasjerene sittende om bord i flyet lengre enn normalt. SAS ventet på en del fra København, men grunnet dårlige værforhold på Kastrup ble flyet med delen forsinket over to timer. Problemet viste seg deretter å være mer omfattende enn først antatt og flyet ble derfor kansellert.

Klager ble booket om til dagen etter med Icelandair.

Da denne hendelsen var ekstraordinær har klager dessverre ikke rett på kompensasjon. SAS kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS 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.

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 feil i flyets bremsesystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda 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 nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Passasjerene ble i dette tilfellet sittende syv timer i flyet før det ble innstilt. Vurdert i ettertids er dette uheldig. SAS har imidlertid gitt en begrunnelse for ventetiden, og nemnda tar den til etterretning. Nemnda bemerker for øvrig at det i det någjeldende regelverk ikke er noen bestemt tidsbegrensning for hvor lenge passasjerene må vente i flyet. Det er nå foreslått en endring i EU-forordning 261/2004 som gir passasjerene rett til å forlate flyet etter fem timer. Dersom endringen blir vedtatt, forventes den å tre i kraft i løpet av 2014.

Ved kanselleringer plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager ble omrutet til neste dag. Nemnda forstår det slik at SAS regnet med at maskinen som skulle ha blitt benyttet den 2. desember da ville være ferdig reparert. Det var den ikke, og klager måtte på nytt omrutes. Nemnda er av den oppfatning at denne kanselleringen ikke kan vurderes uavhengig av kanselleringen den 2. desember, slik at heller ikke denne gir rett til standarderstatning.

De foreliggende opplysninger gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å kritisere SAS for den tilbudte omruting.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.