

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

075/13F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Riga den 14. desember 2012 kl. 10:40 med BT152. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til kl. 18:35.

Klager stiller seg undrende til at Air Baltic fraskriver seg ansvar, og mener en teknisk feil må ligge innenfor flyselskapenes kontroll. Air Baltic burde videre har omrutet klager til en tidligere flygning.

Klager fikk en matvoucher til 20 kroner. Klager stiller seg svært kritisk til Air Baltics påstand om at klager ble tatt vare på i ventetiden, ved å dele ut voucher for kun 20 kroner. Mener Air Baltic dette beløpet er tilstrekkelig for en ventetid på over åtte timer?

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av lunsjuttgift på Gardermoen, kroner 277.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

På vei fra Riga til Oslo som BT151 oppdaget crewet feil med kabintrykket, det vises til teknisk rapport. Flyet måtte derfor returnere til Riga, og BT152 Oslo - Riga ble som følge av dette kansellert.

Air Baltic følger nøye alle vedlikeholdsprogram utstedt av flyprodusenten. Den tekniske feilen var ikke til stede ved siste rutinekontroll, den ekstraordinære hendelsen oppstod derfor uforutsett og var utenfor Air Baltics kontroll.

Klager ble tilbudt care i ventetiden i henhold til EU-forordningen. Air Baltic ser derfor ingen grunn til å refundere klagers utgifter utover dette.

Air Baltic kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air Baltics 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 ved flyets kabintrykksystem.

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 standarderstatning.

Ved kansellering plikter Air Baltic i henhold til EU-forordningen å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår. Selskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

Det er etter praksis akseptert at omruting i første omgang kan skje med selskapets egne fly. Dersom en slik omruting vil ta lang tid, kan omruting med annet selskap være aktuelt, dersom slikt alternativ på tilsvarende transportvilkår foreligger. Dette må avgjøres ut fra en konkret helhetsvurdering der bl.a. tid og kostnader inngår i vurderingen.

Nemnda har på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ingen innvendinger til den valgte omruting.

Omrutingen innebar åtte timers venting på Gardermoen. Nemnda er av den oppfatning at en matvoucher på 20 kroner åpenbart var utilstrekkelig. Klager har fremlagt kvittering for matinnkjøp på 277 kroner. Nemnda anbefaler at Air Baltic erstatter klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Baltic betaler 277 kroner til klager.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.