

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

554/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 31. juli 2012 med SK908 kl. 19:00. Flyet ble kansellert, og klager ankom Oslo 1 ½ døgn forsinket. Returreisen ble svært slitsom for familien på fem personer, med to mellomlandinger og 8 timers venting i Frankfurt.

Klager stiller seg svært kritisk til at SAS prioriterte passasjerer som skulle til Stockholm. Maskinen som skulle til Stockholm fikk teknisk feil. Maskinen som skulle til Oslo kl. 19:00 var uten teknisk feil, men ble omdirigert til Stockholm slik at passasjerene til Oslo ble stående igjen. SAS bekrefter i e-post av 1. november 2012 at det ikke var den tekniske feilen som medførte at klager ble stående igjen i New York, men at det var veloverveide beslutninger og prioriteringer SAS foretok som forårsaket halvannet døgn forsinket hjemkomst for klager.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU forordning 261/2004. Videre kreves erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, kroner 660, samt refusjon av mat, 41.95 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK908 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til teknisk rapport. Feilen oppstod plutselig og under drift, og det var ingen forhåndsregler SAS kunne ha tatt for å unngå feilen, utover de som allerede var tatt ved rutinemessig vedlikehold pålagt av myndigheter og flyprodusent.

Kanselleringen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, og erstatning kommer derfor utenfor det SAS kan tilby.

Klager hadde avtale om transport fra New York til Oslo, avtalen inneholdt ikke transport med en spesiell flymaskin. Da den tekniske feilen ble oppdaget ønsket SAS å gi teknikerne best

mulig tid til å utbedre feilen. Maskinen som fikk teknisk feil ble derfor byttet ut til å gå sist av de tre oppsatte flyene til Scandinavia, som skulle gå henholdsvis 17:20, 17:40 og 19:00.

SAS har erstattet klagers utgifter i Frankfurt, og har videre tilbudt klagerne 3000 bonuspoeng hver, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke var noen feil ved flyet som var planlagt benyttet til flygningen til Oslo. Pga. teknisk feil ved flyet som var planlagt benyttet til Stockholm, omdisponerte SAS flyene slik at maskinen som egentlig skulle til Oslo ble benyttet til flygningen til Stockholm. Omdisponeringen hadde gode grunner for seg da SAS på denne måten fikk bedre tid til å utbedre det tekniske problemet, og nemnda antar at siktemålet var å få alle flyene av gårde til Skandinavia denne ettermiddagen. Reparasjonen tok imidlertid tid, og resultatet ble at Oslo-flyet måtte innstilles.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at beslutningen om å omdisponere flyene er å betrakte som en kommersiell beslutning. Flyene var satt opp ved hver sin gate, og det var annonsert hvilken gate/hvilket fly som skulle benyttes til de forskjellige flygningene. Det var ikke noen feil ved flyet som var satt opp til Oslo-flygningen. Det var følgelig ikke nødvendig å innstille denne flygningen. Dette innebærer etter flertallets vurdering at kanselleringen av flygningen til Oslo kunne vært unngått. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Innstillingen førte til at klagerne kom forsinket til Oslo, og at en av de reiende fikk tapt arbeidsfortjeneste. SAS er i utgangspunktet pliktig til å erstatte dette tapet.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal imidlertid standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Klager hadde kontrakt med SAS om transport fra New York til Oslo med SK 908 31. juli 2012 Ved kjøp av flyreise har man ikke kontrakt om frakt på ett spesifikt flyindivid. Mindretallet mener at SAS sin beslutning i denne saken om å omdisponere flyindividene ikke er å anse som en kommersiell beslutning. SK908 ble etter mindretallets oppfatning kansellert som følge av plutselig oppstått teknisk feil som oppstod under drift. Flyselskapet har godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5. Videre påpeker mindretallet at SAS i alle tilfelle ikke ville kommet i erstatningsansvar dersom de ikke hadde omdisponert flyindividene. Omdisponeringen ble utført i den hensikt å sikre kontraktsoppfyllelse for samtlige av SAS sine passasjerer mellom New York og Skandinavia denne dagen. Å ilegge SAS erstatningsansvar gir i denne situasjonen et klart urimelig resultat.

Mindretallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.