

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

162/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Ålesund den 12. februar 2012 med SK4174 kl. 14:30. Flyet ble kansellert. Klager fikk valget mellom å bli booket om til Molde og bakketransport derfra, eller neste direktefly til Ålesund. Klager valgte sistnevnte da denne avgangen kun sparte klager for omtrent en time. Begge alternativene ville medført en forsinkelse på mer enn fire timer.

I henhold til den tekniske rapporten, oppdaget SAS den tekniske feilen 37 timer før avgang, og at det tok selskapet videre 26 timer å utbedre den. Klager mener et flyselskap bør kunne utbedre en feil raskere enn dette, og at SAS i dette tilfellet ikke kan kalle hendelsen ekstraordinær.

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

SAS har i det vesentlige anført:

SK4174 ble kansellert som følge av teknisk feil. Det vises til teknisk rapport. SAS vil understreke at det er skrevet feil dato i den tekniske rapporten. Feilen ble oppdaget kl. 00:37 den 12. februar, og ikke den 11. februar.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor SAS kontroll.

Klager ble tilbudt å reise via Molde kl. 16:45, men takk nei til dette tilbudet og valgte neste direkterute til Ålesund kl. 20:50. Dersom klager hadde valgt det første alternativet ville de ankommet Ålesund på et tidligere tidspunkt. SAS kan ikke se at de kunne ha gjort noe annerledes for å minimere forsinkelsen.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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 de-iceing system.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 11. mai 2012.

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.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, 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.