

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

081/11F

Tjenesteyter

TAP Portugal

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Natal, Brasil, via Lisboa den 30. november, med retur den 8. desember.

Ved ankomst Lisboa på utreisen fikk klager beskjed om at flyet til Natal var kansellert.

Klager ble innlosjert på hotell. Hun måtte kjøpe noen toalettartikler som hun ønsker refundert.

Ved ankomst Natal Lufthavn på returen fikk klager beskjed om at også dette flyet var kansellert.

Klager ble innlosjert på hotell i Natal og booket om til dagen etter.

Dagen etter var flyet fra Natal til Lisboa forsinket. Dette medførte at hun mistet siste fly til Oslo samme dag.

Klager ble igjen innlosjert på hotell. Hun ankom Oslo 9. desember kl. 14:30, nesten et døgn senere enn planlagt.

Klager mistet en feriedag på utreisen, og hun fikk en dags tapt arbeidsfortjeneste den 9. desember da hun er selvstendig næringsdrivende.

Klager krever standarderstatning per vei per person for kanselleringene, totalt EUR 2400, samt tapt arbeidsfortjeneste på NOK 5000, og toalettsaker for EUR 82,56.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

TP147 den 30. november fra Lisboa til Natal ble kansellert som følge av teknisk svikt, olje lekkasje, det vises til teknisk rapport.

TP148 den 8. desember fra Natal til Lisboa ble forsinket som følge av tekniske problemer:

Flymaskinen som skulle fra Lisboa til Natal 7. desember, TP147, fikk tekniske problemer og ble byttet ut med en annen maskin. TP147 skulle snu i Natal og returnere til Lisboa som TP148.

På grunn av dette kom TP147 forsinket inn til Natal, og TP148 fra Natal til Lisboa som skulle gå kl. 01:55 den 8. desember fikk ny avgangstid kl. 12:50.

Det vises til brev fra TAP Portugal datert 15. mai 2011.

Klager har fått dekket hotell m/frokost i Natal og i Lisboa, samt transfer til og fra flyplassen i henhold til EU forordning 261/2004.

Som en ekstra kompensasjon får klager 2 x NOK 1500 i reisegavekort.

TAP Portugal kan utover dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at så vel klagers flygning fra Lisboa til Natal som klagers flygning fra Natal til Lisboa ble kansellert.

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 fra Lisboa skyldtes en drivstofflekkasje. Lekkassen ble funnet under planlagt vedlikehold av flyet.

Nemnda finner ikke godtgjort at denne feil er å anse som en ekstraordinær omstendighet, jf. dom Wallentin-Hermann - Alitalia C-549/07. Nemnda viser til at feilen ble oppdaget under ordinært vedlikehold, og at den er av en type som må antas å oppstå fra tid til annen innen vanlig luftfart.

Kanselleringen gir da rett til en standardkompensasjon på 600 euro per person.

TAP har ikke gitt noen nærmere forklaring om bakgrunnen for kanselleringen i Natal bortsett fra teknisk feil. TAP har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klagerne har rett til en standardkompensasjon på 600 euro per person.

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

Forsinkelsen på hjemreisen påførte klager tapt arbeidsfortjeneste. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 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. TAP har i dette tilfellet ikke godtgjort at de har tatt alle rimelige forholdsregler for å unngå forsinkelsen eller tapet. Klager har således rett til erstatning av dokumentert tap. Tapet er i dette tilfellet ikke dokumentert. Nemnda har ikke funnet grunn til å be om nærmere dokumentasjon av dette i og med at erstatningen skal samordnes med standarderstatningen etter forordningen. Det fremgår således av forordningens artikkel 12 at standarderstatning etter EU forordningen skal 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. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 1 200 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.