

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

144/11F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standard erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Nice via København 5. mars kl. 06:20 med SK453/SK793.

SK453 ble forsinket over fire timer grunnet en teknisk feil, og faktisk avgang ble kl. 10:55.

Klager mistet derfor forbindelsen videre til Nice.

SAS i Oslo og om bord på flyet bekreftet at det ble jobbet med å finne en alternativ reiserute for alle 10 fra København til Nice. Men ved ankomst København kunne en SAS representant fortelle at det ikke var gjort noen ombooking videre til Nice. Deres bagasje var heller ikke blitt tag'et om i Oslo, slik den skulle.

SAS representanten brukte lang tid, men booket til slutt alle 10 om til et fly via Paris med avgang kl. 15:30, og forsikret klager om at all bagasje vil ankomme Nice sammen med de reisende.

Ved ankomst Nice kl. 21:50 var deler av bagasjen borte.

Klager fylte ut savnet bagasje skjema og fortsatte så til sitt endelige bestemmelsessted Pra Loup nesten 11 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning EUR 400 per person. De krever videre erstatning for merutgifter til mat m.v. Samlet krav utgjør 4 670 euro samt 6540 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK453 ble dessverre kansellert som følge av teknisk feil på flyets batterilader.

Det vises til teknisk rapport.

7 av personene ble booket om til neste fly til København, SK1453. Etter avtale med stasjonsleder i København skulle bagasjen for alle 10 sendes med SK1453. Men siden ikke

alle 10 fikk plass på dette flyet, valgte de 7 å gå av. Bagasjen måtte derfor losses av SK1453 i henhold til forskriftene.

Alle 10 ble booket om til neste fly til København, SK 455 kl. 11:00. Ved ankomst København ble klager booket om til alternativ reiserute til Nice.

Klager fikk mat kuponger i både Oslo og København.

SAS kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 batterilader. 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.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene

skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klagerne har opplyst at de ikke fikk noen skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse. SAS har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagernes opplysninger til grunn. SAS har følgelig ikke oppfylt sine forpliktelser i henhold til EU forordningen. Dette gir i seg selv ikke grunnlag for kompensasjon for påførte ulemper.

Klagerne har opplyst at de fikk matkort på 125 NOK og 75 DK. Nemnda er enig at dette er for lite for en forsinkelse på over ni timer, og anser det sannsynlig at klagerne pådro seg utgifter i denne forbindelse. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes nødvendige, dokumenterte utgifter til mat. Dersom klagerne ikke har beholdt kvitteringer, anbefaler nemnda at det utbetales ytterligere kr 300 per person.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagernes nødvendige og dokumenterte utgifter til mat, alternativt kr 300 per person dersom utgiftene ikke kan dokumenteres. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

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

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.