

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever 400 Euro etter standard satser for kansellert avgang, med forsinket ankomst på mer enn tre timer, og en reiselengde på mellom 1500 og 3500 km.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

58/09F

Tjenesteyter

KLM

Klager krever 400 Euro etter standard satser for kansellert avgang, med forsinket ankomst på mer enn tre timer, og en reiselengde på mellom 1500 og 3500 km.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise onsdag 5. januar 2009 kl 06.15 med KL1212 fra Torp, Sandefjord via Amsterdam og Aten til Heraklion. KL1212 ble kansellert grunnet lavt dekktrykk i flyets fronthjul. Klager ble tilbudt omruting av reisen til neste dag og aksepterte det.

Neste morgen 6. januar kl 06.15 ble KL1212 fra Torp nok en gang kansellert. Passasjerene ble informert om feilen, feilen var utbedret, men det var ikke autorisert personell på flyplassen som kunne signere de nødvendige papirene.

Klager reise ble igjen omrutet, og ankom da bestemmelsesstedet mer enn 28 timer forsinket. Klager mener som følge av dette har han rett til erstatning på 400 EUR.

Klager har sendt kravet til KLM, men der ble kravet avslått med begrunnelsen teknisk feil på flyet som ligger utenfor flyselskapets herredømme. Dette er klager uenig i.

KLM har i det vesentlige anført:

Det aktuelle flyet ble kansellert på grunn av et teknisk problem. Det ble fløyet opp en KLM-teknikker fra Amsterdam for å reparere skaden.

Problemet med et defekt hjul, kunne ikke ha vært forutsett og det er KLM's mening at hendelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendighet som ikke kunne ha blitt forutsett selv om alle forhåndsregler hadde vært tatt.

KLM vedlegg den tekniske loggen for skaden.

KLM vil refundere klagers utlegg til mat og drikke mot kvittering.

Nemnda bemerker:

Klagers fly fra Torp (KL1212) ble kansellert. Klager ble booket om til tilsvarende flyging neste dag, også denne 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.

KLM har i dette tilfellet ikke fremlagt dokumentasjon eller forklaring som godtgjør at innstilling skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har således rett til en standarderstatning på 400 Euro etter EU forordningen.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 400 Euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.