

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

849/13F

Tjenesteyter

Estonian Air

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tallinn den 25. oktober 2013 kl. 10:20 med OV134. Flyet ble kansellert og klager ble booket om via Helsinki og Stockholm. Hun ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager ankom Tallinn mer enn 8 timer forsinket, og krever standarderstatning 250 euro per person.

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter. Til tross for at forsinkelsen var på mer enn åtte timer fikk de kun en matkupong på 150 NOK. Dette var ikke på langt nær nok. Kupongen kunne bare brukes i Oslo. Klagerne ble omrutet via Helsinki og Stockholm.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Estonian Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

OV134 ble kansellert som følge av teknisk feil. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen oppstod som følge av ekstraordinære omstendigheter utenfor Estonian Airs kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige avgang i henhold til EU-forordning 261/2004.

Estonian Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Estonian Air ved nemndas e-post av 11. november 2013 med frist til 23. desember 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet

har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Estonian Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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.

Estonian Air har til klager opplyst at kanselleringen skyldtes en teknisk svikt. 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.

Estonian Air har ikke gitt nærmere opplysninger om feilen. Selskapet har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det gir rett til en standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Estonian Air utbetaler en erstatning på 250 euro per person.

Klagerne ble omrutet og ankom Tallin nær åtte timer forsinket. Estonian Air pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager opplyser at de kun ble tilbudt en kupong i Oslo på NOK 150 og at det ikke var tilstrekkelig. Estonian Air har ikke kommentert dette, og nemnda legger klages opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Estonian Air erstatter klagers dokumenterte utgifter. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer eller lignende, anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, at klager utbetales ytterligere 350 NOK. Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at kun dokumenterte utgifter bør dekkes.

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter. Estonian Air har således brutt sine forpliktelser etter EU-forordningen artikkel 14.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Estonian Air utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Estonian Air erstatter klagerens dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer eller lignende, anbefales utbetalt NOK 350.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.