

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU forordning 261/2004 som følge av forsinkelse.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

109/10F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning etter EU forordning 261/2004 som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle 27. februar 2010 reise med SK2865 fra Bergen til Washington DC via København. Flyet fra Bergen til København ble forsinket med 4 timer slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse til Washington DC. Klagerne ble omrutet til en senere avgang. De ankom 24 timer forsinket til Washington DC.

Klagerne krever erstatning på 600 euro per person.

SAS har i det vesentlige anført:

SK2865 skulle ankommet fra København som SK2862. Etter avgangen fra København oppstod det et problem med et relé, og flyet returnerte og ble tatt ut av trafikk for sjekk. Dette er en type feil som det ikke er mulig å forutse eller å ta noen spesielle forhåndsregler for å unngå.

På grunn av ovenstående ble det satt inn et annet fly i stede, dette førte til forsinkelsen.

Klagerne ble omrutet fra København til Washington og videre til San Diego neste dag. SAS ordnet med hotellovernatting, transport til hotellet og mat for klagerne. SAS har bedt om kvitteringer fra klagerne for eventuelle relevante utlegg som følge av forsinkelsen, men har ikke mottatt det. SAS forutsetter derfor at passasjerene har fått dekket alle slike utlegg.

Forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære forhold. I henhold til EU forordningen 261/2004 betales det da ikke ut erstatning. Dersom nemnda ønsker ytterligere informasjon om den tekniske feilen ber SAS nemnda om å ta kontakt med Luftfartstilsynet.

Nemnda bemerker:

Klagerne kom 24 timer forsinket til bestemmelsesstedet.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre

flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på ett relé.

SAS har ikke redegjort nærmere for det tekniske problemet eller nærmere underbygget at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

SAS har i brev av 17. mai 2010 til nemnda henvist nemnda til Luftfartstilsynet dersom nemnda trenger flere opplysninger. SAS har ikke gitt noen begrunnelse for hvorfor selskapet ikke selv fremlegger opplysningene for nemnda. Det er flyselskapets ansvar å fremlegge dokumentasjon og begrunnelse for flynemnda. Nemnda har på sin side anledning til å forelegge tekniske spørsmål for Luftfartstilsynet til vurdering dersom nemnda skulle anse at det er behov for det. Så vel prinsipielle som praktiske hensyn tilsier at dette kun vil skje i unntakstilfelle. Nemnda kan i dette tilfellet ikke se at saken reiser spørsmål som ikke SAS kunne redegjort for direkte for nemnda.

Klagerne har etter dette rett til en kompensasjon etter EU forordningen på 600 euro per person.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at SAS betaler klager 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Håvard Larsen, Danish Air Transport AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Håvard Larsen, Danish Air Transport 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.