

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 for forsinkelse.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

287/09F

Tjenesteyter

Danish Air Transport A/S (DAT)

Krav om standard erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 for forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise Stord - Oslo 28. oktober 2009. Flyavgangen ble forsinket med ca 3 timer, og klager viser til EU forordningen 261/2004 og krever 250 euro i erstatning.

Flyavgangen ble innstilt fra Stord, men de reisende ble fraktet fra Stord til Haugesund med buss. Klager viser til at dette var en lite behagelig opplevelse.

DAT har i det vesentlige anført:

Innstillingen skyldes en ukontrollerbar teknisk feil som berørte flysikkerheten for passasjerene. I slike tilfeller er DAT kun forpliktet til å tilby alternativ transport eller refundering av billetten for sine passasjerer.

DAT viser til i sin respons av 22. desember 2009 til nemndas «Notat til flyselskapene i Norge om teknisk feil» og besvarer følgende tre punkter:

«Quote:

DATs tekniker var klar til å feilsøke allerede ved første varsel om at noe var galt med Elevator Trim Pitch. Det skulle vise seg at dette var en feil som ikke lot seg visuelt identifisere og man hyret så inn en ekstern tekniker for å se på oppgaven.

Feilen ble funnet i en ledningskobling og fikset. Det skal sies at flyet tidligere hadde fløyet en rotasjon uten indikasjoner på feil.

Feilen er av en slik art at den ikke kan avdekkes før den faktisk oppstår. Alle parter i DAT (handling, teknisk, OPS) gjorde det vi kunne for å få flyet fikset innenfor rimelig tid.

I dette tilfellet valgte DAT å sende passasjerer med fly til Haugesund og buss til Stord da de så at det ville ta lengre tid å vente på at tekniker ble ferdig og kunne utskrive flyet igjen.

DAT avviser klagers krav.

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.

DAT har opplyst at innstillingen skyldtes «elevator pitch trim fault».

Feilen er ikke dokumentert ved logg eller lignende. Nemnda har således ingen kjennskap til når feilen oppsto, om det tidligere har vært indikasjoner på tilsvarende problem m.v. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at DAT ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet og anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Ved en innstilling plikter selskapet å tilby omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Ut fra de foreliggende opplysninger finner nemnda ikke grunn til å kritisere DAT for at de omrutet passasjerene via buss til Haugesund.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.