

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og erstatning på grunn av kansellert flyavgang.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

324/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standardkompensasjon og erstatning på grunn av kansellert flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans samboer skulle reise fra Rygge til Tromsø 15. juli 2010 med DY2796, men flyet ble kansellert på grunn av et teknisk problem.

Klager krever standardkompensasjon på EUR 250 per person. Det fremkommer av fremlagt teknisk rapport at flyet hadde hatt samme indikasjon på landing på de to foregående flightene.

Norwegian kan ikke påberope seg uforutsett teknisk svikt, når faktisk samme feil har oppstått på de to foregående flightene.

Klagerne ble ombooket fra Rygge til Gardermoen. Klager krever erstattet utgifter til taxi med kr 416, alternativt utgifter til buss med kr 520. Klager krever videre erstattet ubenyttet hotellrom med kr 888.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2796 ble 15. juli 2010 kansellert på grunn av uforutsett teknisk problem, herunder problem med Pylon, som er indikasjon på mulig overoppheting i høyre vingekområde. Feilen oppstod til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Passasjerene ble booket om via Gardermoen på neste tilgjengelige avgang. Norwegian viser til fremlagt teknisk rapport.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kansellering, er uforutsett teknisk problem.

Det fremkommer videre av EU forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 3:

«Et transporterende luftfartsselskap skal ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet».

På grunnlag av dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet for teknisk vurdering. Det fremgår at Luftfartstilsynets uttalelse av 9. mai 2011 at kanselleringen skyldtes feil på en temperaturmåler i venstre vinge. Det fremkommer av uttalelsen at dette var en periodisk feil som er vanskelig å feilsøke da den oppstår under flygning. Det fremkommer også av uttalelsen at det ikke er noe meningsfylt vedlikehold som kunne hindret dette.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir da ikke rett til erstatning.

Klager har krevd erstattet utgifter til drosje med 416 kroner. Det er ikke gitt en nærmere begrunnelse av dette kravet. Så vidt nemnda forstår gjelder det drosje til flyplassen (Rygge). Sett hen til at flyet ble innstilt grunnet en ekstraordinær omstendighet, har klager ikke rett til refusjon av denne utgift.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

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

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.