

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

042/13F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Orlando via New York den 2. desember 2012. Etter ombordstigning på SK907 fra Oslo til New York, ble klager sittende om bord i flyet på Gardermoen i syv timer før flyet ble kansellert.

Etter mye frem og tilbake ble klager booket om til et fly dagen etter. Dette flyet ble også forsinket. Klager kontaktet deretter sitt reisebyrå og fikk hjelp til å booke om billetten til Lufthansa via Frankfurt.

Klager stiller seg svært kritisk til behandlingen han fikk av SAS, og spør om det er tillatt å holde passasjerer innesperret i syv timer.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK907 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor SAS kontroll.

På Gardermoen finnes det ikke noe egnet område for passasjerer som skal utenfor Schengen i slike situasjoner. Hvis SAS antar at problemet kan løses i løpet av relativt kort tid vil selskapet beholde passasjerene om bord for å unngå ytterligere forsinkelser ved å slippe de ut av flyet. Skal passasjerene ut av flyet og inn i terminalen igjen, må de ha nye boardingkort samt gjennom pass- og sikkerhetskontroll. Dette kan ta mange timer for reisende til USA.

I dette tilfellet ble passasjerene sittende om bord i flyet lengre enn normalt. SAS ventet på en del fra København, men grunnet dårlige værforhold på Kastrup ble flyet med delen forsinket over to timer. Problemet viste seg deretter å være mer omfattende enn først antatt og flyet ble derfor kansellert.

Det var svært fulle fly i denne perioden, og vanskelig å finne nye reiseruter til alle passasjerene. Klager ble av sitt reisebyrå booket om til dagen etter med Lufthansa.

Da denne hendelsen var ekstraordinær har klager dessverre ikke rett på kompensasjon. SAS kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil i flyets bremsesystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Passasjerene ble i dette tilfellet sittende syv timer i flyet før det ble innstilt. Vurdert i ettertid er dette uheldig. SAS har imidlertid gitt en begrunnelse for ventetiden, og nemnda tar den til etterretning. Nemnda bemerker for øvrig at det i det någjeldende regelverk ikke er noen bestemt tidsbegrensning for hvor lenge passasjerene må vente i flyet. Det er nå foreslått en endring i EU-forordning 261/2004 som gir passasjerene rett til å forlate flyet etter fem timer. Dersom endringen blir vedtatt, forventes den å tre i kraft i løpet av 2014.

Ved kanselleringer plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager ble omrutet til neste dag. De foreliggende opplysninger gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å kritisere SAS for den tilbudte omruting.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.