

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av kansellering.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

369/10F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om erstatning av utgifter som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Ålesund til Milano via Riga 19. juli 2010 med BT176/BT621. Da klagerne ankom flyplassen i Ålesund, var BT176 kansellert.

Air Baltic kunne ikke være behjelpelig med nye billetter samme dag, men tilbød ny billett dagen etter. Da klagerne hadde hotell og leiebil reservert i Milano, ønsket de ikke å vente til dagen etter. De kjøpte derfor ny utreise med SAS via Oslo samme dag, pris NOK 6890 for to personer.

Klager krever SAS billetten refundert av Air Baltic.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

BT176 ble kansellert på grunn av teknisk feil, ødelagt navigasjonslys venstre ving.

Klagerne ble tilbudt plass på neste avgang med Air Baltic, men de valgte å kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Dette var en ekstraordinær omstendighet utenfor Air Baltics kontroll. Flyselskapet viser vi til EU forordning 261/2004, og kan dessverre ikke imøtekomme 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet et ødelagt navigasjonslys på vingen. 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 grunnlag for erstatning etter EU forordningen.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 8, 1 b). Air Baltic tilbød omruting neste dag. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at dette må anses som tilstrekkelig. Ved vurderingen legger nemnda vekt på kostnadene til alternative billetter, tiden frem til tilbudt omruting samt den ulempen en utsettelse antas å ville ha påført klagerne.

Air Baltic tilbød til tross av dette at de ville erstatte klagerens utgifter til billetter med SAS med NOK 3445 per person, jf. Air Baltics e-post av 22. oktober 2010. Tilbudet ble ensidig trukket tilbake av Air Baltic i e-post av 1. november 2010.

Nemnda er av den oppfatning at Air Baltic er bundet av sitt løfte 22. oktober 2010. Det var ikke satt noen betingelser for løftet, og Air Baltic kan ikke ensidig trekke dette tilbake. Nemnda anbefaler således at klager erstattes NOK 6890. Til fradrag kommer eventuell tidligere tilbakebetaling, jf. e-post av 1. november 2010.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler Air Baltic betaler NOK 6 890 til klager. Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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.