

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

044/11F

Tjenesteyter

Brüssels Airlines

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Brüssel 16. november 2010 med SN2282. Flyet ble kansellert. Klagerne krever full refusjon av billettene, samt standardkompensasjon EUR 250 og refusjon av utgifter til flytoget. Totalt krav er EUR 409 per person.

Brüssels Airlines tilbød ikke refusjon av billettene, men henviste klagerne til reisebyrået som hadde utstedt billettene. Reisebyrået krevde på sin side 400 kr i gebyr for å refundere hver av billettene, og klagerne gikk derfor ikke videre med dette i påvente av flyklagenemndas avgjørelse.

Brüssels Airlines har i det vesentlige anført:

SN2282 ble omdirigert til Göteborg grunnet dårlige værforhold.

Dette var en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll.

Brüssels Airlines kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

Det er overraskende for Brüssel Airlines at reisebyrået har krevd administrasjonsgebyr for refusjon da dette gjelder en tvungen refusjon. Brüssels Airlines vil utbetale det resterende. De vil samtidig vurdere å refundere flytogbilletten.

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 5. oktober 2011 at kanselleringen skyldtes en kombinasjon av feil på flyets datasystem og dårlig sikt på Gardermoen. Det fremkommer videre at dette ikke er en vanlig feil, og at det ikke er noe meningsfylt vedlikehold som kunne hindret feilen.

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.

Ved innstilling av en flygning har passasjerene rett til omruting eller refusjon av billettene. Klagerne ønsket ikke omruting. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke har fått refundert noen del av billettutgiftene av sitt reisebyrå. Nemnda anbefaler at Brüssels Airlines refunderer billettutgiftene slik selskapet sier seg villig til i e-post til nemnda av 4. mai 2011.

Brüssel Airlines har også sagt seg villig til å vurdere refusjon av togbilletten.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.