

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

439/10F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 20. oktober 2010 fra Bodø til Tromsø med SK4566 kl. 1515.

Da han ankom flyplassen ble han informert om at flyet var innstilt, og han ble booket om til neste avgang kl. 1825.

Klager ble på grunn av dette over tre timer forsinket og krever standard kompensasjon på EUR 250.

Informasjonen som ble gitt på flyplassen om passasjerenes rettigheter var svært mangelfull.

SAS har i det vesentlige anført:

SK 4566 ble innstilt på grunn av teknisk svikt, det vises til vedlagt teknisk rapport.

Feilen oppstod plutselig og ikke på grunn av manglende vedlikehold. Hendelsen var utenfor SAS kontroll, selskapet kan derfor ikke gi noen form for kompensasjon.

SAS viser til EU forordningen, artikkel 14, og avviser klagers krav om standard 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at piloten under den forutgående innflyging til Trondheim fikk signal om at flyets understell ikke var i posisjon. 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. Nemnda kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker. Det synes ikke som om SAS oppfylte sin opplysningsplikt i dette tilfellet.

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

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.