

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon som følge av forsinkelse.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

49/11F

Tjenesteyter

Continental Airlines

Krav om kompensasjon som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York 12. november 2010 med CO39 kl. 11:05. Etter innsjekk fikk klager vite at flyet hadde tekniske problemer og ville bli forsinket.

Forsinkelsen ble på hele 25 timer.

Klager fikk utdelt et skriv om sine rettigheter ved gaten, hvor det bl.a. stod at de har rett til kompensasjon ved forsinkelser på mer enn fire timer.

Klager har kun mottatt et reisegavekort på USD 125 per person, men klager mener dette er langt fra hva de har krav på.

Klager viser til EU-forordningen og krever standard kompensasjon på EUR 600 per person.

Continental Airlines har i det vesentlige anført:

CO39 ble forsinket på grunn av teknisk feil.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor flyselskapets kontroll.

Continental Airlines beklager den lange forsinkelsen.

Passasjerene ble tatt hånd om under ventetiden. De fikk mat-vouchere og tilgang til telefon.

Klager har fått reisegavekort på USD 125 per person, men Continental Airlines kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Continental Airlines ved nemndas e-post av 2. februar 2011 med frist til 21. mars for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Klagers flygning 12. november 2010 ble kansellert pga tekniske problemer med flyet. 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.

Continental Airlines har ikke gitt noen opplysninger om grunnen til innstillingen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir da rett til en erstatning på 600 euro per person etter EU-forordningen.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Continental Airlines utbetaler klagerne en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.