

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av kansellert fly.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

316/10F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om kompensasjon på grunn av kansellert fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde billetter fra Ålesund til München via Riga 19. juli 2010 kl 06:35. Da klagerne ankom flyplassen, fikk de beskjed om at avgangen var kansellert. Først etter noen timer ble klagerne booket om til en avgang kl 14:45 via København. Klagerne ankom München kl 19:30, ca 6 timer senere enn planlagt.

Klagerne ble ikke tildelt matkuponer i perioden de ventet på flyplassen i Ålesund.

Klagerne skulle videre fra München til Innsbruck samme kveld. De ankom midt på natten og følte derfor at dagen etter ble ødelagt.

Klagerne ønsker kompensasjon på grunn av denne forsinkelsen og viser til EU regulativ 261/2004.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

BT176 ble kansellert som følge av teknisk svikt. Air Baltic viser til vedlagt teknisk log. Kanselleringen skyldte således en ekstraordinær omstendighet og gir ikke grunnlag for kompensasjon.

Air Baltic vil dekke utgifter for mat med inntil EUR 26 totalt mot kvittering. Klagerne kan eventuelt få et gavekort på EUR 36 til en fremtidig flygning med Air Baltic.

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 sprekk i dekselet over navigasjonslyset.

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.

Ved innstilling av en flygning skal flyselskapet tilby den reisende mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det ble ikke gjort i dette tilfellet. Air Baltic har tilbudt en samlet erstatning for matutgifter på 26 euro. Klagerne fikk utsatt avreisen fra Ålesund mer nær ni timer. Etter nemndas vurdering er 26 euro for lite for to personer. Nemnda anbefaler at klagerne erstattes dokumenterte utgifter.

Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, etter en skjønnsmessig vurdering at erstatning settes til 500 kroner. Flertallet viser til at det er sannsynlig at klagerne hadde utgifter til mat, og det er ikke noe som tyder på at klagerne ble informert om at de måtte ta vare på kvitteringer.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at kun dokumenterte utgifter bør erstattes.

På bakgrunn av flertallets vurderinger, traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne erstattes dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger, alternativt kroner 500 dersom de ikke har kvitteringer.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.