

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager mener å ha krav på erstatning på grunn av forsinkelsen hun fikk på sin reise til Buenos Aires og ber flyselskapet om at erstatningen, eventuelt godskrives neste gang hun reiser til Buenos Aires.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

109/09F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klager mener å ha krav på erstatning på grunn av forsinkelsen hun fikk på sin reise til Buenos Aires og ber flyselskapet om at erstatningen, eventuelt godskrives neste gang hun reiser til Buenos Aires.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiser hvert år til Buenos Aires. Denne klagen gjelder på flyreise fra Bergen, Flesland med mellomlanding i Frankfurt 18. desember 2008.

Flyet fra Bergen til Frankfurt ble kansellert pga teknisk feil. Alle passasjerene var kommet om bord i flyet, og flyet var klart til å taxie ut til rullebanen. Noe feilet, og neste halve time gikk med til å prøve å ordne feilen. Det lyktes ikke å reparere feilen og passasjerene måtte forlate flyet.

Flyavgangen ble kansellert pga teknisk feil. Klager ble ombooket til Oslo og så til Frankfurt. Av den grunn rakk ikke klager sin videre forbindelse til Buenos Aires. Forsinkelsen påførte klager mange timers ekstra venting før hun kom fram Buenos Aires. Klager skulle videre fra Buenos Aires til Mar del Plata med buss. Her måtte hun vente i 6 timer. På grunn av ombookingen kom ikke klagers bagasje fram. Klager ble lovet at bagasjen skulle leveres henne neste dag i Mar del Plata, noe som ikke skjedde, den kom ført dagen deretter, da hadde hun reist videre til Cordoba. Det ble for klager ett døgn lenger reise og en uke uten bagasje.

Klager krever kompensasjon.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansa beklager at klagers reise ble betraktelig lengre en planlagt på grunn av flykansellering, som følge av uforutsett teknisk svikt. Lufthansa vedlikeholder sine fly i samsvar med produsentens spesifikasjoner og lovens bestemmelser. Allikevel kan problemer oppstå, og i en situasjon som denne er flyselskapets plikt å gi oppfølgingsytelser i følge EU-

forordningen. I dette tilfellet at flyselskapet ombooker sine passasjer, og dekker kostnader til mat og hotell der det er nødvendig.

Siden denne hendelsen skjedde på grunn av tekniske forhold og som ikke ville ha vært mulige å forhindre selv om alle rimelige tiltak var iverksatt, kan ikke Lufthansa imøtekomme klagers krav om kompensasjon. Lufthansa vil dekke utgifter klager hadde som følge av at bagasjen var forsinket, mot kvittering og informasjon.

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.

Lufthansa har i dette tilfellet ikke gitt noen opplysninger om den tekniske feilen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Nemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 600 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

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.