

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

1000/13F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til London via Oslo den 20. november 2013 kl. 17:10. SK4425 fra Tromsø ble forsinket halvannen time slik at klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo.

Klager ble booket om via Stockholm samme kveld, med en overnatting på Arlanda. Klager ankom London 12 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til dårlig informasjon underveis, og at hun ikke ble booket om med British Airways fra Oslo til London samme kveld.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av første natt på hotell i London, samt erstatning for tapt feriedag.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4425 ble forsinket med 1 time og 25 minutter som følge av uforutsett teknisk feil. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da uregelmessigheten oppstod uforutsett og som følge av ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

Klager ble booket om til neste ledige avgang som var med SAS via Stockholm. Det ville ikke vært nok tid i Oslo til å bli ombooket med British Airways. SAS har heller ingen avtale med dette selskapet.

På grunnlag av ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning eller følgekostnader.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Tromsø til Oslo ble forsinket slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse til London. Klagerne ankom London om lag 12 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en bryterfeil som førte til at en motor ikke fikk startet. Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

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 forsinkelsen. Nemnda kan heller ikke se at klager kunne ha rukket British Airways-flyet fra Oslo. Nemnda viser til SAS sin forklaring. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda har forståelse for at klagerne var frustrert over at de ikke mottok informasjon i flyet når andre fikk det. Det er imidlertid ikke opplyst hva andre ble informert om eller om deres eventuelle videre reise. Det er derfor vanskelig å ta stilling til om klagerne ble dårlig behandlet i forhold til andre. Nemnda kan imidlertid ikke se at tidligere informasjon hadde kunnet gi en annen løsning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.