

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 for kansellering av flyavgang.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

88/10F

Tjenesteyter

Brussels Airlines

Krav om standard kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 for kansellering av flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers skulle den 13. november 2009 reise fra Gardermoen til Nairobi via Brussel. Avgangen fra Gardermoen ble kansellert. Dette ble klager først informert om da hun ankom Gardermoen på avreisedagen. Hun ble omrutet via London og ankom Nairobi ca 8 timer forsinket. Underveis ble ikke klager tilbudt noen form for forpleining.

Klager krever erstatning på 600 euro i henhold til EU forordningen. Hun krever videre refusjon av billettpriser på kr 3.510 på grunn av forsinket ankomst som delvis ødela første dagen av turen, samt erstatning for utgifter til mat.

Brussel Airlines har i det vesentlige anført:

Flyet ble kansellert som følge av et teknisk problem på flyet. Skaden ble oppdaget under ankomst til Brussel 12. november 2009. Det var en oljelukt i kabinen, dette ble rapportert av kapteinen ved ankomst, og flyet ble på grunn av dette satt på bakken 12. og 13. november 2010. Se vedlagte tekniske rapport.

Flyselskapet omrutet de reisende med første mulige avgang. Noen av de reisende ble rutet om via Amsterdam, og her ble forsinkelsen på kun 2 timer og 20 minutter, andre passasjerer ble ombooket via London. Flyselskapet kontaktet på grunn av kanselleringen sine reisende, skriftlig, for å informere dem om at de ville dekke påløpne direkte kostnader. De har per 14. mai 2010 ikke mottatt noen svar på sin henvendelse.

Problemet som oppsto, var et teknisk problem på flyet, som var ekstraordinært og utenfor flyselskapets kontroll og av den grunn er de reisende ikke berettiget til kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at klager måtte omrutes som følge av at flyet fra Gardermoen til Brussel måtte innstilles pga teknisk svikt.

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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet for teknisk vurdering. Det fremgår at Luftfartstilsynets uttalelse av 29. desember 2010 at kanselleringen skyldtes oljelukt i cockpit eller kabin.

I henhold til mannskapets Helse, Miljø og Sikkerhet, er det i et slikt tilfelle nødvendig å undersøke flyer før neste avgang. Problemet oppstod uventet.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir da ikke rett til erstatning.

Ved forsinkelse plikter flyselskapet å tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf forordningens artikkel 9. Dette ble ikke gjort i dette tilfellet. Brussel Airlines har tilbudt klager refusjon av utgifter til mat mot innlevering av original kvitteringer. Dersom klager ikke har slike kvitteringer anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, at klager gis en erstatning på kr 500. Flertallet bemerker i denne forbindelse at Brussel Airlines ikke overholdt sin plikt til å tilby mat. Det er heller ikke noe som tyder på at passasjerene ble bedt om å ta vare på kvitteringer.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, anbefaler at klagerne refunderes dokumenterte utgifter.

Klager kom frem til bestemmelsesstedet, og det er etter nemndas vurdering ikke grunnlag for refusjon av flybilletten. Forsinkelse gir i henhold til gjeldende regelverk ikke rett til erstatning av ikke-økonomisk tap.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon.

Nemnda anbefaler at klager refunderes dokumenterte utgifter til mat, eventuelt kr 500, dersom utgiftene ikke kan dokumenteres.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

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.