

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

580/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra København til New York den 21. april 2012 med SK909 kl. 12:25. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til Oslo samme dag kl. 20:45. Klager mottok matvoucher på kun 100 kroner per person i ventetiden. Etter litt diskusjon fikk klager en 100-kroners kupong til på deling.

SK907 fra Oslo til New York med avgang den 22. april kl. 11:05 måtte mellomlande i Bergen grunnet teknisk problem. Kl. 20:45 fikk klager beskjed om at flyet ble kansellert. Klager mottok igjen matvoucher på kun kroner 100 per person.

Klager ble igjen innlosjert på hotell, med beskjed om at passasjerene ville bli kontaktet per e-post eller sms med ombookingsdetaljer. Klager oppdaget helt tilfeldig ved å sjekke internett kl. 04:00 at de var booket om til et fly kl. 06:00 via København. I all hast rakk klager så vidt flyet.

Klager stiller seg sterkt kritisk til den dårlige oppfølgingen vedrørende bespising, og mangel på informasjon i ventetiden.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person per kansellering i henhold til EU forordning 261/2004, til sammen 2 400 euro. Videre krever klager refundert to netter på forhåndsbetalt hotell i New York, 2 076,42 danske kroner, og New York Pass til en verdi av 266,67 USD. Klager krever videre erstatning for tapt arbeidsfortjeneste til sammen danske kroner 1 905, og refusjon av utgifter til mat, norske kroner 190.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har fått standarderstatning for kansellering av SK909 den 21. april.

SK907 den 22. april ble kansellert som følge av teknisk feil, for høy utstøtningstemperatur på motor nummer to. Det vises til teknisk rapport.

Til tross for at denne maskinen hadde gjennomgått alle vedlikeholdsprogram i henhold til pålegg fra myndigheter og produsent, oppstod hendelsen uforutsett. Det var ingenting SAS kunne ha gjort for å forutse feilen.

Den tekniske feilen var en ekstraordinær omstendighet, og gir i henhold til EU forordning 261/2004 ikke grunnlag for kompensasjon.

På grunnlag av ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

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 av SK907 skyldtes feil i flyets motor.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 21. august 2012. (Uttalelsen gjelder annen klage over samme innstilling).

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 rett til erstatning.

SAS har erkjent ansvar for innstillingen av SK909. Denne innstilling førte til at klager kom forsinket frem til reisemålet, og SAS er ansvarlig for det tap klager ble påført. Nemnda har forstått det slik at utbetalingen dekker klagers rett til standarderstatning samt erstatning for utgifter, jf. EU-forordningen artikkel 12.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om ytterligere erstatning.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.