

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av diverse utgifter grunnet kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

441/11F

Tjenesteyter

Icelandair

Krav om standarderstatning og refusjon av diverse utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Seattle til Trondheim via Reykjavik 17. august 2011 kl. 16:30.

Om morgenen den 17. august fikk klager e-post fra Icelandair om at flyvningen var kansellert grunnet tekniske problemer. Klager ble ombooket til å reise samme kveld via New York, Reykjavik og Oslo. Klager ankom Trondheim 26 timer forsinket.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, mat, telefon og drosje, samt 600 euro per person i henhold til gjeldende regler.

Icelandair har i det vesentlige anført:

FI680 ble kansellert som følge av teknisk problem, det vises til teknisk rapport.

Da hendelsen var uforutsett, ekstraordinær og utenfor Icelandairs kontroll, er flyselskapet unntatt fra utbetaling av standardkompensasjon.

Icelandair har refundert 2 372 kroner for utgifter i forbindelse med kanselleringen, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 28. februar 2012. Det fremkommer av uttalelsen at det var feil på en av flyets motorer. Feilen ble oppdaget under en rutinesjekk. En teknisk feil som oppdages ved en rutinesjekk er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda viser til EU domstolens dom av 22. desember 2008 Wallentin-Herman - Alitalia m.fl. avsnitt 25. (C-549/07).

Nemnda er etter dette av den oppfatning at kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Klagerne kom frem bestemmelsesstedet om lag 24 timer forsinket. Ved lengre forsinkelser har passasjerene rett til erstatning for utgifter til mat, telefon m.v. Icelandair har erstattet klagers utgifter til mat m.v. med til sammen kr 2.372. Det er ikke sannsynliggjort at klager har hatt utgifter ut over dette.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.