

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

621/12F

Tjenesteyter

Air Berlin

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York via Berlin den 18. juni 2012. AB7248 fra Berlin til New York ble forsinket 9 timer grunnet teknisk feil.

Klager mistet en hel feriedag i New York.

Klager krever full refusjon av billetten sin, kroner 5 918.

Air Berlin har i det vesentlige anført:

AB7248 ble dessverre forsinket som følge av fly inspeksjon. Hendelsen var uunngåelig.

Air Berlin følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av luftfartsmyndighetene. I henhold til Montrealkonvensjonen 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.

Full refusjon av billett er kun mulig dersom forsinkelsen er på over fem timer, og passasjerer velger å avbryte reisen. Da klager har benyttet sin flybillett er refusjon dessverre ikke mulig.

Air Berlin delte ut vouchere til mat og drikke i ventetiden. Air Berlin kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Air Berlins brev.

Nemnda bemerker:

Ved forsinkelser som medfører at passasjerer kommer frem til bestemmelsesstedet mer enn fem timer forsinket har passasjerer rett til å avbryte reisen. Dersom passasjerer velger dette, har passasjerer rett til refusjon av billettprisen. Passasjerer har også rett til returflygning snarest mulig til det første avgangsstedet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 iii), jf. artikkel 8 nr. 1 a).

Klager valgte å fortsette reisen. Hun har følgelig ikke rett til refusjon av reisens pris.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 8 timer og 30 minutter.

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. 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 inspeksjon av flyet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at forsinkelse skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til at Air Berlin ikke har gitt noen nærmere opplysninger om inspeksjonen som ble gjennomført. De foreliggende opplysninger godtgjør ikke at dette var en ekstraordinær omstendighet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemnda bemerker avslutningsvis at flyselskapene i utgangspunktet må kunne omrute passasjerer til egne flygninger. Unntak kan imidlertid tenkes dersom forsinkelsen ellers blir uforholdsmessig lang eller lignende.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Berlin utbetaler en erstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.