

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

06.11.2013

Saksnummer

251/13F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok via København den 22. mars 2013 med SK1475 og SK973. SK1475 fra Oslo til København ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Det tekniske problemet SAS viser til skjedde et halvt døgn før SK1475 skulle ta av, klager mener SAS kunne satt inn et annet fly til å operere SK1475 på denne tiden.

Klager ble booket om via Helsinki dagen etter, og ankom bestemmelsesstedet 18 timer forsinket. Han ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager mener forsinkelsen oppstod som følge av en styrt prosess av SAS. Han krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK1475 ble forsinket som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport.

To av SAS sine fly fikk tidligere på dagen tekniske problem. Flymaskin OY-KBB ble derfor satt inn for å operere avgangene til disse flyene, blant annet SK1475 fra Oslo til København. Hendelsen medførte dessverre noen forsinkelser. I tillegg medførte værforhold på Kastrup ytterligere forsinkelser.

Alle fly følger myndighetenes og flyprodusentens vedlikeholdsprogram, til tross for dette kan det oppstå feil som er umulig å forutse. Slike hendelser er ekstraordinære og dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager ble booket om til reise via Helsinki med Finnair. Dette var den raskeste løsningen for klager. Hendelsen fant sted like før påske, og mange fly var fullbooket.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 18 timer.

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-410/07) 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.

SAS har søkt å underbygge anførselen om teknisk svikt ved fremleggelse av e-post av 3. mai 2013. Nemnda kan ikke se at e-posten godtgjør at forsinkelsen av SK1475 skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda viser til at opplysningene som er limt inn i e-posten er tatt ut av sin sammenheng. Bl.a fremkommer ikke dato for hendelsene. Dokumentasjonen kan således ikke knyttes opp til den konkrete forsinkelse.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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.