

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

041/13F

Tjenesteyter

Air France

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Saint Marteen til Stavanger via Paris og Amsterdam den 24. november 2012. AF3515 ble kansellert, og klager ble booket om til et døgn senere.

Klager satt om bord i flyet 2 ½ timer før han fikk beskjed om at flyet var kansellert. Det var nærmere 40 grader, og kun noen av passasjerene fikk tildelt vann i ventetiden.

Videre ble AF1240 fra Paris til Amsterdam 30 minutter forsinket.

Klager krever 600 euro i standarderstatning per person for kanselleringen av AF3515. Videre krever han 250 euro per person for forsinkelsen fra Paris til Amsterdam, samt totalt 200 euro for mat og drikke i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

AF3515 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til rapport.

I henhold til EU forordning 261/2004 er kanselleringer ikke kompensasjonsberettiget dersom flyselskapet kan bevise at hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Av godvilje ønsker Air France å gi klager et reisegavekort på kroner 1 500 per person. Videre ønsker Air France å erstatte klagers eventuelle utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til Air France sitt brev.

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 skyldtes i dette tilfellet feil på flyets drivstoffsystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

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.

Klager kom frem til Stavanger om lag 30 timer forsinket. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert.

Ved innstillinger og lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordninger artikkel 5 og 6, jf. artikkel 9. Air France har tilbudt seg å erstatte klagers eventuelle utgifter til mat mv. i ventetiden. Nemnda anbefaler at klager overfor Air France redegjør nærmere for sine utgifter og om mulig dokumenterer disse, slik at utgiftene kan erstattes.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.