

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

412/10F

Tjenesteyter

Krohn Air AS

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Molde til Trondheim og retur den 1. og 2. november med EZ328 og EZ339. Begge avgangene ble kansellerte rett før avgang.

På utreisen kjøpte klager ny billett med et annet flyselskap, mens på returen ble hun fraktet i buss. På grunn av dette kom klager frem ca. 5 timer etter planlagt ankomst, begge veier.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter på flyplassen. Hun krever standard kompensasjon på EUR 250 per strekning, samt refusjon av ny billett mellom Molde og Trondheim, NOK 903

Krohn Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Krohn Air i det vesentlige anført:

Da både EZ328 og EZ339 ble kansellert har Krohn Air besluttet å refundere klagers krav av NOK 903. Dette ble en ekstraavgift for klager da hun måtte kjøpe ny billett fra Molde til Trondheim.

Krohn Air har i tillegg refundert flybillettene både tur og retur til tross for at hun fikk dekket buss transport på returen fra Trondheim til Molde.

Krohn Air kan ikke imøtekomme klagers krav på standardkompensasjon da årsaken til innstillingene var tekniske problemer.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Krohn Air ved nemndas brev av 6. desember 2010. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Krohn Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at begge klagers flygninger ble innstilt pga tekniske problemer.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerene bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerene gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har opplyst at det ikke ble gitt noen informasjon om rettighetene. Krohn Air har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Krohn Air har således ikke oppfylt sin informasjonsplikt.

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.

Krohn Air har ikke gitt noen informasjon om de tekniske feilene eller søkt dokumentert disse. Krohn Air har følgelig ikke godtgjort at innstillingene skyldtes ekstraordinære omstendigheter og at innstillingene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har følgelig rett til en standardkompensasjon på 250 euro for begge flygninger.

Klager har fått refundert billettutgiften med SAS. Hun har videre fått refundert billettutgiftene med Krohn Air begge veier. I og med at klager ble omrutet til bestemmelsesstedet, har hun i utgangspunktet ikke rett til refusjon av billettene med Krohn Air.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken. Det innebærer at refusjonen av flybillettene med Krohn Air kommer til fradrag i standardkompensasjonen.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis er erstatning på 500 euro. Til fradrag går tidligere utbetalt refusjon av flybilletter med Krohn Air.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.