

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter EU forordning 261/2004 på grunn av kansellering av flyavgang.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

76/09F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning etter EU forordning 261/2004 på grunn av kansellering av flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 13. februar 2009 reise med SAS SK2314 fra Bergen til Molde.

Da klager møtte opp på flyplassen ble han informert om at flyvningen var kansellert, og at de reisende kunne bli ombooket til et fly som skulle til Kristiansund og derfra med buss videre til Molde.

Etter en del køståing ble de ombooket, men da klager skulle sende bagasjen viste det seg at det var kun bagasjen som var ombooket, det var skjedd en feil under ombookingen, og nå var flyet fullt. Klager reiste med sin høygravide kone og deres 3-årige datter, så da de fikk tilbud om å reise med et direktefly fra Bergen kl 13.25 godtok han dette. Mens de ventet på flyet ble det opplyst om at også denne avgangen var forsinket, dette på grunn av en vannpumpe som hadde sviktet tidligere på dagen. Flyet tok av kl 14.00 og de ankom Molde kl 15.00 - 6 timer forsinket i følge opprinnelig reiseplan.

Klager mener at de i den forbindelse har krav på standard EU-kompensasjon på 250 Euro per billett på grunn av kanselleringen.

SAS har i det vesentlige anført:

Flyet ble kansellert av tekniske årsaker. Problemet oppsto da en vanntank skulle fylles før avgang fra Molde til Bergen, som SK2311, og deretter retur til Molde som SK2314. Flyet hadde nattstopp i Molde, og avgangstiden derfra var kl 06.45.

SAS hadde ingen reservefly å sette inn på ruten fra Bergen til Molde for avgangen kl 08.05.

Det ble oppdaget vannlekkasje i flyskroget ved vannfylling til tank tilknyttet toalett, og dette skyldtes frost i nivåmåleren tilknyttet en ventil som sitter på denne vanntanken.

Gulvpanelet måtte fjernes og vannet måtte tørke opp før flyet kunne settes inn i trafikk igjen. Flere avganger ble kansellert som en følge av dette, også SK2314 som var neste avgang for flyet.

Et tilsvarende teknisk problem har ikke tidligere vært identifisert på det aktuelle flyet, ei heller er dette et kjent problem i forbindelse med denne flytypen. SAS vil også understreke at alle «sjekker» og vedlikeholdsprogram pålagt av luftfartsmyndigheter og flyprodusenter har vært utført på dette flyet, og det tekniske problemet som plutselig oppstod overhode ikke er et resultat av manglende vedlikehold.

Med henvisning til ovennevnte informasjon, fastholder SAS at kanselleringen verken hadde sin årsak i feil/mangel identifisert under planlagt vedlikehold av flyet eller som følge av manglende vedlikehold. Nevnte kansellering fant sted som følge av en ekstraordinær hendelse - en hendelse SAS ikke kunne ha unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært tatt. Følgelig er passasjerer ikke berettiget til kompensasjon fra SAS iht. Forordningen (EF) 261/2006 i forbindelse med nevnte kansellering.

Nemnda bemerker:

Klagernes fly fra Bergen til Molde den 13. februar 2009 kl 8.05 ble kansellert.

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.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flybransjens representanter legger etter innhentet uttalelse fra flyteknisk sakkyndig til grunn at innstillingen skyldes en ekstraordinær teknisk svikt som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Etter flertallets vurdering var det i den forliggende situasjon ikke praktisk mulig å unngå innstillingen.

Klager har følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Nemndas mindretall, forbrukersidens representanter, er uenig med flertallet og bemerker:

Problemer som følge av minusgrader er noe flyselskap som driver luftfart i Norge stadig må forholde seg til. Flyselskapene må i slike tilfeller treffe nødvendige tiltak for å unngå at det

oppstår problemer på grunn av frost. Forbrukersidens representanter kan ikke se at selskapet har godtgjort at alle rimelige tiltak for å unngå denne situasjonen er truffet, og finner på denne bakgrunn at klager er berettiget kompensasjon i henhold til EU forordning 261/2004 artikkel 7.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian 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.