

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter kansellering.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

186/09F

Tjenesteyter

Air France / Ving

Krav om erstatning etter kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Dersom flybilletten er bestilt gjennom en reiseoperatør, kan den reisende velge om han vil klage til reiseoperatør eller flyselskapet. En reiseoperatør som selger en flyreise er solidarisk ansvarlig med flyselskapet for kontraktsbrudd fra selskapets side.

Klagers fly fra Bangkok 12. april 2009 ble kansellert grunnet tekniske problemer med flyet. Flyselskapet har ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet.

Klager ble ombooket til 13. april med Thai Air til Paris, og der skulle han vente i

11 timer før han kunne fly videre til Oslo. Klager ville da ha landet i Oslo kl 22.10 og således ikke rukket siste fly til Evenes. Dette kunne ikke klager akseptere. Han tok da kontakt med sjefspersonalet på flyplassen i Bangkok og fikk hjelp til ombooking, slik at han kunne reise kl 02.30 med China Airlines til Amsterdam og videre derfra med KLM til Oslo.

I følge Forbrukerrådet kan klager heve avtalen og kreve billettprisen refundert innen 7 dager for den delen av reisen som ikke har funnet sted dersom ikke flygningen har noen hensikt i forhold til den opprinnelige reiseplan.

Klager krever en samlet erstatning på kr 100.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Flygningen med AF0169 fra Bangkok til Paris 12. april ble kansellert grunnet teknisk feil ved flyet.

Dette må være å betegne som en ekstraordinær omstendighet som selskapet ikke kunne unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU rådsforordning artikkel 5.

Gjestene ble oppsatt på fly til Oslo neste dag og ble i ventetiden innkvartert på hotell med forpleining. Flyselskapets omsorgsplikt er således etter det Ving kan se ivaretatt.

Air France har i det vesentlige anført:

AF0169 ble kansellert grunnet tekniske problemer. Passasjerene ble ombooket til reise neste dag via Paris.

Nemnda bemerkter:

Flygningen skulle foretas av Air France. Det er flyselskapet som er ansvarlig for eventuell erstatning for mangler ved flyreisen. Ving har kun solgt en flyreise og er i denne forbindelse å anse som en agent for Air France. Ving svarer for eventuelle feil ved selve avtalen med kunden, men er for øvrig ikke ansvarlig overfor kunden for eventuelle feil ved selve flygningen. Dette i motsetning til om Ving hadde solgt en pakkereise.

Klagers fly fra Bangkok til Paris den 12. april 2009 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet «Disk dar low», dvs at opptager for vedlikeholdsdata var neste full og ikke hadde nok lagringskapasitet til å ta opp data fra den aktuelle flygningen. Dette burde ha blitt oppdaget på et tidligere tidspunkt. Nemnda viser til vurdering av 22. januar 2010 fra Luftfartstilsynet, Teknisk avdeling.

Kanselleringen skyldes således ikke en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klagerne har etter dette rett til en standarderstatning etter EU forordningen på 600 euro per person.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer 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.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.