

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon etter EU forordning 261/2004.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

8/10F

Tjenesteyter

Danish Air Transport (DAT)

Krav om kompensasjon etter EU forordning 261/2004.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sende fire barn av gårde med fly fra Stord til Oslo 27. desember 2009 kl 16.30. Avgangen ble stadig utsatt og de reisende kom seg ikke av gårde før kl 23.00. Ventetiden var på over 6 timer og de reise med et annet fly en det opprinnelige.

Klager krever en erstatning på 250 euro per person.

Danish Air Transport har besvart klagen med henvisning til «Notat til flyselskapene i Norge om teknisk feil» og vil besvare følgende tre punkter: a) Hva type problem, b) Årsaken til problemet og c) Hva som ble gjort for å løse problemet.

«Vi hevder at denne feilen er av en slik art at den ikke kan avdekkes før den faktisk oppstår. Derfor er dette en årsak som ikke kan tilskrives DAT og vi mener som følge av dette at vi kommer innunder «forsinkelse grunnet forhold utenfor flyselskapets kontroll».

Kort oppsummert: Flyet avbrøt takeoff i det øyeblikk man ble klar over at fartsmåleren ikke fungerte, takset tilbake til parkering og fikk ettersyn av tekniker på stedet. Det ble konstatert at hastighetsmåleren måtte skiftes ut, og all den tid vi ikke har et slikt instrument på våre utestasjoner, måtte dette sendes fra vår tekniske avdeling i Danmark.

En FSR er innlevert og pågjelde myndigheter er informert iht. gjeldende prosedyrer. Avgangen ble dermed forsinket og gjennomført med et erstatningsfly fra vårt Florø-program senere den samme kveld.

Ved uregelmessigheter på Stord, har vi i utgangspunktet to alternativer; enten å vente til flyet blir flyvedyktig, eller å booke om passasjerer til fortrinnsvis Haugesund, eller deretter Bergen. Det er flere årsaker til at ombooking via Haugesund og Bergen ikke ble gjennomført: a) Grunnet snøfall og dårlig føre, ville vi ikke nådd frem til Haugesund innen flyets avgangstid var passert. b) Der var ikke mange ledige nok plasser på flyet fra Haugesund. Bergen ble

vurdert som alternativ, men her var det samme føre på veien og heller ikke nok plasser. Dette medførte at vi måtte søke en intern løsning for å oppdrive kapasitet og kunne befordre våre passasjerer til og fra Oslo.

Det ble forsøkt å kombinere våre ruter med Florø men summen av passasjerer gjorde at dette ikke var mulig. Derfor måtte vårt fly på Florø-Bergen (det fly som er tidligst ferdig i produksjon), gjøre seg ferdig i ruteprogrammet før det kunne fly fra Florø til Stord og fortsette til Oslo som DX847.»

DAT viser til at klager fikk informasjon om sine rettigheter direkte fra DATs handlingsagent på Stord og i tillegg henvisning til internett hvor han kunne sjekke informasjonen. Klager og hans følge fikk også bespisning under forsinkelsen, selv om de ikke var reisende på ruten.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyvningen ble forsinket - ikke kansellert. Nemnda bemerker at passasjerenes rettigheter til standardkompensasjon m.v. etter EU forordningen 261/2004 er de samme enten det gjelder en kansellering eller en forsinkelse på mer enn tre timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet 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 forordningen 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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på hastighetsmåleren.

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

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning. Flertallet kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at DAT ikke har godtgjort at den tekniske feilen oppstod så uventet at flyselskapet ikke hadde reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den. Mindretallet

peker på at DATs forklaring ikke er underbygget med utskrift av log eller ved annen dokumentasjon. Etter mindretallets vurdering har klagerne rett til standarderstatning etter EU forordningen.

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

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.