

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

621/11F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Gdansk 28. september 2011 med BT152 kl. 07:55. Flyet ble forsinket til kl. 18:00.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Maskinen som skulle operere BT152, YL-BBY, kunne ikke benyttes som følge av teknisk svikt. I stedet for å kansellere avgangen ble det satt inn et annet fly, YL-BBQ. Når denne avgjørelsen ble tatt utførte YL-BBQ en annen flyvning. BT152 ble derfor forsinket.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Air Baltic kontroll. Slik Air Baltic tolker EU forordning 261/2004 har passasjerene kun krav på standardkompensasjon ved kansellering eller nektet ombordstigning, ikke ved forsinkelser som er forårsaket av hendelser utenfor flyselskapets kontroll.

Air Baltic kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises forøvrig til Air Baltics brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag ti 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 forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19.

november 2009 og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

Air Baltic har opplyst at forsinkelsen skyldte en teknisk feil på flyet som skulle ha fløyet strekningen.

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.

Air Baltic har ikke gitt noen nærmere opplysninger om den tekniske feilen eller dokumentert denne. Selskapet har følgelig, etter nemndas vurdering, ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og flertallet anbefaler at klager gis en standarderstatning på 250 euro.

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. Passasjerer har ved lengre forsinkelser rett til gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 14, jf. artikkel 6, 8 og 9.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Air Baltic ikke har oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Nemnda legger til grunn at klager ikke ble tilbudt måltider og forfriskninger som stod i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda anbefaler at Air Baltic erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger, alternativt utbetaler en erstatning på 400 kroner dersom klager ikke er i besittelse av kvitteringer.

På bakgrunn av flertallets vurdering av standarderstatningen og nemndas samlede vurdering av retten til refusjon av utgifter til mat og forfriskninger, traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro samt refunderes dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger, alternativt kr 400, dersom han ikke er i besittelse av kvitteringer.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.