

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

720/13F

Tjenesteyter

Vueling

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Barcelona den 3. oktober 2013 kl. 16:00 med VY2702. Avgangen ble nesten ni timer forsinket, og da klager ankom Barcelona kl. 03:40 var leiebilselskapet stengt. Klager måtte vente ytterligere fire timer før han fikk ut bilen, og da han ankom sitt endelige bestemmelsessted hadde han og hans familie vært uten søvn i 24 timer.

Klager stiller seg kritisk til Vuelings fraskrivelse av ansvar, og mener en teknisk feil på flyselskapets gamle flåte må anses å ligge innenfor flyselskapets kontroll.

Klager har vært i kontakt med en medpassasjer som har mottatt standarderstatning på 400 euro. Klager mener dette må skape presedens.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vueling har i det vesentlige anført:

VY2702 ble forsinket som følge av teknisk feil. Det ble satt inn et erstatningsfly for å operere flyvningen.

Ved forsinkelser over fem timer kan passasjerene velge å enten avbryte reisen mot full refusjon, eller booke om reisen kostnadsfritt ved forsinkelser på mer enn to timer.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er forsinkelsen ikke kompensasjonsberettiget da hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På grunnlag av ovennevnte kan Vueling ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag ni timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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 avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Vueling har i denne saken ikke gitt noen opplysninger om den tekniske feilen eller dokumentert denne ved fremleggelse av teknisk rapport, logg eller lignende. Vueling har følgelig i denne saken ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette skulle tilsi at Vueling er pliktig til å betale en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda har imidlertid mottatt syv klager på denne forsinkelsen. I sak 808/13F (FLYKN-2013-808) har Vueling fremlagt teknisk log som viser at forsinkelsen skyldtes røykutvikling i flyets hjelpemotor.

Det er uheldig at Vueling ikke har fremlagt tilsvarende opplysninger i sak 720/13F (FLYKN-2013-720). Forskjellsbehandlingen gir inntrykk at tilfeldig saksbehandling.

Klager har videre opplyst at andre passasjerer på samme flygning er gitt standarderstatning på 400 euro. Vueling har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda finner det uheldig at Vueling behandler passasjerene forskjellig. Forskjellsbehandlingen gir inntrykk av tilfeldig saksbehandling.

Nemnda står imidlertid rent faktisk i den situasjon at nemnda gjennom en annen sak er kjent med årsaken til forsinkelsen. Nemnda er av den oppfatning at nemnda ikke kan se bort fra denne kunnskap ved sin anbefaling i herværende sak.

For så vidt angår Vuelings utbetaling til andre passasjerer, har nemnda forståelse for at klager mener at dette må få følger også for deres sak. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at Vuelings utbetaling ikke kan binde i andre saker med mindre Vueling har gitt uttrykk for en generell erkjennelse av ansvar i saken. Det synes ikke tilfelle. Nemnda finner derfor ikke å kunne legge avgjørende vekt på disse utbetalinger

Vuelings forklaring og dokumentasjon i sak 808/13F (FLYKN-2013-808) er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda 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 nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen.

Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager har opplyst at de på flyplassen ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Vueling har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda konstaterer således at Vueling ikke har oppfylt sin informasjonsplikt etter forordningen artikkel 14.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.