

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

611/12F

Tjenesteyter

Air Berlin

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra München til Oslo via Berlin den 18. juli 2012. AB6196 fra München til Berlin ble forsinket slik at klager ankom Oslo 4 ½ timer senere enn planlagt.

Klager mottok ingen informasjon om sine rettigheter, de ble heller ikke tilbudt vouchere til mat og drikke i ventetiden som Air Berlin hevder. Klager stiller seg videre kritisk til at de ikke ble booket om til et Lufthansa fly slik at de kunne nå sin videreforbindelse i Berlin.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen 250 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Berlin har i det vesentlige anført:

AB6196 ble forsinket 1 t 42 min som følge av flyinspeksjon. Hendelsen var uunngåelig. Klager ble booket om til neste ledige avgang, og fikk mat og drikke i ventetiden.

Hendelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen var på under tre timer. Informasjon om passasjerrettigheter blir utlevert kundene sammen med reisebekreftelsen.

Klager mistet sin videreforbindelse i Berlin grunnet forsinkelsen, men ble booket om til neste ledige fly til Oslo. Klager ble tilbudt vouchere til forfriskninger i ventetiden, Air Berlin har til tross for dette valgt å refundere klagers utgifter på euro 52.

Air Berlin har av godvilje tilbudt klager et reisegavekort på 75 euro per person, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Air Berlins brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde kjøpt en sammenhengende reise fra München til Oslo via Berlin. Nemnda legger videre til grunn at klagerne ankom Oslo 4 timer og 30 minutter etter det planlagte ankomsttidspunktet. 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 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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en inspeksjon av flyet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at forsinkelse skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til at Air Berlin ikke har gitt noen nærmere opplysninger om inspeksjonen som ble gjennomført. De foreliggende opplysninger godtgjør ikke at dette var en ekstraordinær omstendighet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemnda bemerker avslutningsvis at flyselskapene i utgangspunktet må kunne omrute passasjerer til egne flygninger. Unntak kan imidlertid tenkes dersom forsinkelsen ellers blir uforholdsmessig lang eller lignende.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Berlin utbetaler en erstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.