

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

438/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Frankfurt via København t/r med utreise den 25. mai 2012 kl. 16:15. SK1471 fra Oslo til København ble omtrent 3 timer forsinket da flyselskapet ventet på crew. Klager mottok ingen skriftlig eller muntlig informasjon om sine rettigheter.

Da klager ankom København, ble de innlosjert på hotell og booket om til neste ledige fly dagen etter. Klager ankom Frankfurt 13 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004 250 euro per person. Videre krever klager erstatning for tapt natt på hotell i Heppenheim 73,30 euro, samt utgifter til drosje 80 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK1471 ble forsinket da flyet måtte vente på ankomne piloter fra SK4024 fra Stavanger, som hadde fått teknisk feil. Den tekniske feilen på SK4024 oppstod utforutsett og var utenfor SAS kontroll.

Denne forsinkelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU- forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, i dette tilfellet teknisk problem på et innkommet fly med piloter som skulle overføres til klagers fly.

Kontrakten mellom SAS og klager var å frakte klager til bestemmelsesstedet raskest mulig. Ved forsinkelser på over to timer har passasjerer krav på ombooking og care. Klager ble innlosjert på hotell i København og booket om til neste ledige fly dagen etter. Dersom klager hadde utgifter til mat og drikke utover verdien av matkupongene som ble utdelt, vil SAS vurdere å refundere disse mot originale kvitteringer.

Følgekostnader som følge av forsinkelsen, som taxi og forhåndsbetalt hotell, er SAS dessverre ikke ansvarlig for.

SAS har overført 2 000 Eurobonuspoeng til klager, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo ble forsinket slik at klager kom frem til sitt endelige bestemmelsessted mer enn 13 timer senere enn planlagt ankomsttidspunkt.

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).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at flyets piloter kom forsinket frem til Oslo som følge av teknisk feil på en annen flymaskin i Stavanger.

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 teknisk feil på flyet i Stavanger.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 16. august 2012.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen på flyet i Stavanger 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 forplantet seg til klagers flygning, som skulle flys av de samme piloter. Forsinkelsen fra Oslo ble på i overkant av to timer. Nemnda kan vanskelig se at denne kunne unngås ved innkalling av reservepersonell dersom det hadde vært tilgjengelig. Nemnda er således av den oppfatning at forsinkelsen ikke var til å unngå. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Klager kom forsinket frem til reisemålet. De fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell og ble påført utgifter til taxi. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Ved forsinkelser på minst to timer plikter flyselskapet å gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordning 261/2004, jf. forordningen artikkel 14. SAS synes ikke å ha oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet. Manglende oppfyllelse av informasjonsplikten gir ikke rett til erstatning i det enkelte tilfellet. Luftfartstilsynet fører imidlertid kontroll med at selskapene generelt sett overholder informasjonsplikten og kan reagere med bøter dersom et selskap ikke følger forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.