

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

### Dato

30.06.2011

### Saksnummer

368/10F

### Tjenesteyter

Continental Airlines

Krav om standard kompensasjon på grunn av kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og tre medreisende skulle reise fra Oslo til New York med CO39 den 22. april 2010, og retur den 27. april.

På grunn av teknisk feil ble CO39 kansellert, og klagerne ble booket om til avreise 23. april og retur den 29. april.

Flyet fra Oslo skulle gå kl. 11.25.

De fikk først beskjed om at avgangen kun var et par timer forsinket.

Ettersom timene gikk fikk de stadig ny utsettelse på forsinkelsen, før de til slutt fikk beskjed om å forlate gaten.

Etter dette måtte de kun forholde seg til informasjonstavlene på flyplassen, og først etter kl. 22.00 fikk de melding om at avgangen var kansellert.

Da hadde de ventet i tolv timer.

De fikk ikke utlevert mat-voucher i ventetiden. Det eneste klagerne ble tilbudt var frosne sandwich og soda.

De fikk derimot utlevert skriftlig informasjon om sine rettigheter, samt muntlig beskjed om at de hadde rett på kompensasjon på grunn av forsinkelsen.

Klager krever standard kompensasjon på EUR 600 per person.

#### Continental Airlines har i det vesentlige anført:

CO39 ble kansellert på grunn av teknisk feil.

Klager ble tilbudt overnatting og kost på Gardermoen, og han ble booket om både tur og retur.

Klager har fått reisegavekort på USD 200.

Continental Airlines viser til EU forordning 261/2004 og kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble innstilt.

Innstilling 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. EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved innstillinger som skyldes 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 innstillingen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en oljelekkasje. Continental har ikke gitt noen nærmere beskrivelse av feilen eller årsaken til denne. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

Klagerne har etter dette rett til en standardkompensasjon på 600 euro per person.

Ved forsinkelser plikter flyselskapet å tilby mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden. Continental opplyser at de delte ut matkuponger. Klager har opplyst de ikke fikk matkuponger, men mat som var frossen. Continental har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes dokumenterte utgifter til mat og drikke på Gardermoen.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler videre at klagerne refunderes dokumenterte utgifter til mat og drikke på Gardermoen samt at de refunderes utgifter t/r flyplass for den flygningen som ikke ble gjennomført.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

*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.*