

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

057/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle fra København til Trondheim via Oslo 30. november 2010. Før avgang til Oslo fikk klager beskjed om at flyet var kansellert. Hun hadde da sittet i flyet i en time.

Klager stod lenge i kø, men ble til slutt booket om til et fly til Oslo kl. 17:10. Klager fikk en matbillett på 75 kroner.

Klager måtte selv hente bagasjen og sjekke denne inn på nytt.

Fly fra Oslo til Trondheim gikk kl. 20:30, og klager landet på Værnes syv timer senere enn planlagt.

Passasjerene fikk beskjed om at flyet ble kansellert på grunn av tekniske problemer. Det ble ikke satt inn et annet fly i stedet.

Klager ønsker erstatning.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Denne avgangen ble kansellert som følge av teknisk problem, Anti Skid system.

Det vises til rapport fra Norwegian.

Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

Under slike omstendigheter har passasjerene krav på refusjon av billett, eller ombooking til neste ledige avgang.

Norwegian hadde et annet fly stående på bakken med teknisk feil, noe som medførte at Norwegian ikke hadde mulighet til å sette inn et nytt fly.

I dette tilfellet ble klager booket om til bestemmelsesstedet uten ekstra kostnad.

Det ble også delt ut matkupon i ventetiden.

Norwegian viser til EU forordningen, og kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering 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 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil ved flyets bremsesystem. 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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Klager kom forsinket frem til bestemmelsesstedet. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert.

Klager har opplyst at hun fikk en matkupong i København på 75 kroner. Dette er etter nemndas vurdering for lite ved en forsinkelse på om lag syv timer. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers dokumenterte utgifter til mat, eventuelt utbetaler en erstatning på 300 kroner dersom klager ikke har behold kvitteringer.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat/drikke på flyplassen, alternativt utbetaler en erstatning på kr 300 dersom utgiftene ikke kan dokumenteres. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, 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.