

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004 og refusjon av påløpne utgifter i henhold til sine rettigheter ved kansellering.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

206/09F

### Tjenesteyter

Air France

Klager krever kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004 og refusjon av påløpne utgifter i henhold til sine rettigheter ved kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 9. desember 2008 kl 15.45 reise med AF2375 fra Oslo til Paris, flygningen ble kansellert på grunn av tekniske problemer med flyet.

Klager ble ombooket til en senere avgang, men kanselleringen medførte en forsinkelse på 16 timer. Dette var en reise i forbindelse med arbeid, og klager skulle delta på et fag-seminar i Paris 10. desember. På grunn av forsinkelsen rakk hun ikke dette.

Air France har ikke bevist at de tekniske problemene som førte til kanselleringen av flygningen skyldtes uforutsette/ekstraordinære omstendigheter. Klager er da berettiget til erstatning etter EU forordning 261/2004. Bevisbyrden påligger Air France.

Fordi kanselleringen førte til en forsinkelse på over 5 timer, krever klager også refusjon av halvparten av billettpengene. Hun krever også refundert EUR 70 for hotell i Paris.

### Air France har i det vesentlige anført:

Flygningen ble kansellert som følge av et teknisk problem. I følge EU forordningen er flyselskapet unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kanselleringen, er uforutsette tekniske forhold som forhindrer flygningen.

Klager har bedt om bevis for årsaken til kanselleringen. Air France offentliggjør imidlertid ikke tekniske rapporter til publikum. Disse rapportene vil kun bli publisert etter ordre fra retten.

Air France viser til at klager er blitt tilbudt dekning av sine påførte utgifter som følge av kanselleringen og ombookingen av sin reiserute.

### 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.

Det fremkommer av den informasjon Flyklagenemnda har gitt til Air France at selskapet har bevisbyrden, og selskapet oppfordres til å underbygge sine påstander. Det fremkommer videre at tekniske logger etc. vil kunne bli evaluert av en nøytral ekspert.

Air France har i dette tilfellet valgt ikke å gi noen opplysninger om den tekniske svikten som hevdes å ha vært årsaken til kanselleringen. Air France har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Air France er dermed pliktig til å betale standarderstatning etter EU forordningen. Avstanden mellom Gardermoen og Paris CDG er 1320 km, jf <http://www.webflyer.com/travel/mileage> Standarderstatningen utgjør således 250 euro.

Innstillingen førte til at klager ble forsinket. Hun ble dermed påført en utgift på 70 Euro. Air France plikter å erstatte dette tapet, jf luftfartsloven § 10-20. Air France har tilbudt dette.

Klager har krevet refundert halve reisens pris pga forsinkelsen. Dette må karakteriseres som et krav om prisavslag. Prisavslag er ikke hjemlet i luftfartsloven. Det er heller ikke hjemlet i EU forordningen. Klager ble ombooket, og nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til prisavslag i dette tilfellet.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette.

Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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.*