

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon på grunn av kansellert fly.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

327/10F

Tjenesteyter

Continental Airlines

Krav om standardkompensasjon på grunn av kansellert fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle fra Oslo til New York 22. april 2010 med CO039 kl. 11:25. Helt frem til avreisen gikk alt etter planen. Klagerne satt i flysetene og skulle takse ut på rullebanen da flykapteinen informert om at det var oppdaget en oljelekkasje som måtte undersøkes nærmere.

Ca kl 14.15 fikk klagerne beskjed om at deler måtte hentes fra London. De fikk beskjed om at det ville bli servert mat og drikke. Maten viste seg å være frossen og ikke mulig å spise. Grunnen var at cateringselskapet hadde holdt stengt under askekrisen og ikke rukket å tine opp tilstrekkelig med mat. Av samme grunn var drikken varm. De fleste passasjerene valgte da å kjøpe mat og drikke i cafeen ved gaten.

Ca kl 15 fikk klagerne beskjed om at flydelene ikke flys inn fra London før dagen etter og at fligheten derfor ble innstilt.

Klagerne fikk senere booket om billettene til 3. - 6. juni. Continental har ikke gitt noen økonomisk kompensasjon for forsinkelsen/kanselleringen.

Klagerne mener at Continental etter de internasjonale reglene for kommersiell flytrafikk er forpliktet til å betale en kompensasjon iht satsene for kansellering av fligheten. Oljelekkasje kan ikke anses som en force majeure hendelse, og selskapet kunne hatt en bedre beredskap til å håndtere slike situasjoner.

Subsidiært mener klagerne at selskapet er forpliktet til å dekke klagernes kostnader i forbindelse med kanselleringen herunder kostnader til transport til og fra Gardermoen samt dekning av rimelige utgifter til mat og drikke på Gardermoen i ventetiden.

Continental Airlines har i det vesentlige anført:

Flyet ble forsinket som følge av en teknisk feil utenfor Continentals kontroll. Passasjerene ble informert om den forventede lengden på forsinkelsen. De ble også tilbudt matkuponger. Så

snart det viste seg at man ville bli forsinket til neste dag, ble passasjerene tilbudt hotell og måltider. Passasjerer som ikke ville rekke videreforbindelse i Newark ble omrutet.

Til tross for at grunnen til innstillingen var ekstraordinær og ikke var til å unngå, gjorde Continental det som var mulig for å minimere problemene.

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 delte ut matkuponger. Klager har opplyst at maten var frossen og ikke kunne spises. Continental har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes dokumenterte utgifter til mat og drikke på Gardermoen. Nemnda anbefaler videre at klagerne får dekket utgifter til t/r flyplass for den flygningen som ikke ble gjennomført. Nemnda viser til EU forordningen artikkel 9.

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
Sverre Åril, Forbrukerombudet
Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.