

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004 og refusjon av påløpne utgifter på grunn av kansellering.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

221/09F

Tjenesteyter

SAS

Klager ønsker kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004 og refusjon av påløpne utgifter på grunn av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 12. juli 2009 reise med SK2893 fra Ålesund til København. Og fra København til Bangkok og videre derfra til Koh Samui. Flyturen fra Ålesund ble kansellert på grunn av tekniske problemer med flyet slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra København til Bangkok.

Klagerne ble booket om med Thai Airways neste dag. Dette medførte at klagerne ikke fikk spedbarnskrybbe, og de måtte fly med et spedbarn på fanget i 11 timer.

Klagerne krever å få dekket sine utgifter på THB 6250 og NOK 316 og kompensasjon i hht EU forordningen. SAS har tilbudt klager dekning av deres utgifter på til sammen NOK 1 420.

SAS har i det vesentlige anført:

SK2893 fra Ålesund til København 12. juli 2009 ble kansellert av tekniske årsaker.

Flyvningen ble operert av flyselskapet Cimber Air på vegne av SAS.

Flyet SK2893 fikk under flyturen fra København til Ålesund (SK2892) problemer med flaps, og måtte lande i Trondheim. Etter diverse feilsøkinger, gikk flyet tomt til Cimber Air sin tekniske base i København. Ettersom flyet ikke kom til Ålesund, og SAS ikke hadde alternativt fly å sette inn på ruten, ble avgangen SK2893 innstilt.

I København, på den tekniske basen, fant man ut at feilen skyldtes:

Med henvisning til overstående fastholder SAS at feilen oppsto uventet, og ble ikke konstatert i forbindelse med vedlikehold av flyet, hvor det er tid til å utbedre slike feil.

SAS betrakter situasjonen som ekstraordinær hendelse - en hendelse SAS ikke kunne unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært tatt.

For at SAS skulle unngått hendelsen, måtte delene blitt skiftet på et tidspunkt der det ikke fantes indikasjon på at det ville oppstå problemer, og dette ville ikke vært en verken rimelig eller normal måte å drive luftfartsvirksomhet på.

SAS har dekket alle direkte kostnader forbundet med ombooking og forsinket ankomst til bestemmelsesstedet for klager. SAS avslår klagers krav om kompensasjon iht. EU forordningen 261/2004.

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 på flyets styresystem.

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 grunnlag for erstatning etter EU forordningen. SAS har dekket klagerne påførte ekstraavgifter.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

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.