

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

949/13F

Tjenesteyter

United Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 19. oktober 2013 kl. 11:25 med UA39. Flyet ble kansellert. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til samme tid dagen etter.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refundert forhåndsbetalt hotell i New York, samt erstatning for oppskrapet bagasje.

Det vises for øvrig til klagers brev.

United Airlines har i det vesentlige anført:

UA39 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen oppstod uforutsett like før avgang. United Airlines har svært strenge sikkerhetsprosedyrer, og følger alle vedlikeholdsprogram.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor United Airlines kontroll.

Klager ble innlosjert på hotell, og fikk utdelt mat- og telefonkort. Hun ble booket om til dagen etter, og ble informert om sine rettigheter. Av godvilje har hun også fått et reisegavekort til en verdi av USD 250 per person. United refunderer dessverre ikke følgeutgifter som forhåndsbetalt hotell eller tapt arbeidsfortjeneste.

Ved ankomst New York ble klager tilbudt å få sin koffert reparert hos diverse butikker, men hun fulgte aldri opp dette tilbudet.

United Airlines kan på grunnlag av ovennevnte 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 på flyets reverseringssystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

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 etter EU-forordningen.

Klager kom frem forsinket og fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell. United Airlines er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemnda er av den oppfatning at United Airlines i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Klagers koffert ble skadet under reisen. Dette er ikke bestridt. United Airlines plikter å erstatte klagers tap. Nemnda har forståelse for at klager ikke benyttet deler av den allerede avkortede ferie til å reparere kofferten. Det er i saken få opplysninger om skaden/tapet. Klager må sannsynliggjøre sitt tap. Nemnda anbefaler at United Airlines erstatter klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning eller erstatning for tapt ferie. Nemnda anbefaler at United Airlines erstatter klagers sannsynliggjorte tap for skadet koffert.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.