

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

008/12F

Tjenesteyter

Brüssels Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Toulouse via Brüssel den 2. juli 2011 kl. 06:40.

På Gardermoen fikk klager beskjed om at SN2288 var kansellert. Klager ble booket om til Lufthansa dagen etter, og ankom Toulouse 30 timer etter opprinnelig ankomsttid.

Klager krever standardkompensasjon 400 euro per person i henhold til EU forordning 261/2004, samt erstatning for parkering og bensin, 50 euro.

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

SN2288 ble forsinket 7 timer og 44 minutter grunnet teknisk feil. Da det var usikkert hvor lang tid det ville ta å reparere feilen, ble klager booket om til dagen etter for ikke å risikere å bli sittende fast i Brüssels.

I henhold til EU forordning 261/2004 plikter flyselskapene kun å utbetale kompensasjon ved kanselleringer innenfor deres kontroll. Brüssels Airlines kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon for denne forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Brüssels Airlines ved nemndas e-post av 17. januar 2012 med frist til 28. februar 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til

grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen rent faktisk ble forsinket med 7 timer og 44 minutter. Det synes imidlertid som om klagerne fikk beskjed om at flygningen ble innstilt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

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 forsinkelsen.

Brüssels Airlines har ikke gitt noen nærmere opplysninger om den tekniske feilen eller dokumentert denne. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og plikter etter nemndas vurdering å betale en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda er videre av den oppfatning at Brüssels Airlines plikter å erstatte klagernes ekstra utgifter til transport til og fra flyplassen med kr 150, jf. forordningen artikkel 9.

For så vidt angår erstatning av parkeringsutgifter inngår denne ekstraavgift i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Brüssels Airlines utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person samt 150 NOK.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.