

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon på totalt 1.200 (600x2) euro på grunn av kansellering.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

283/09F

### Tjenesteyter

US Airways

Krav om kompensasjon på totalt 1.200 (600x2) euro på grunn av kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle 31. mai 2009 fly fra Oslo til Philadelphia, men flyturen ble kansellert. De ble da forsinket med 26 timer. Klagerne søker derfor om kompensasjon i følge standardiserte satser i hht Luftfartsloven, totalt 1.200 euro (600x2) da avstanden er på over 3 500 km.

Klager tolker det slik at de standardiserte satsene skal dekke alle utgifter og ulemper en forsinkelse har medført.

Klagerne viser til at det største tapet for dem var at den ene av dem tok ut feriedager for denne turen, og det er derfor naturlig å se den tapte feriedagen opp mot tapt arbeidsinntekt for en dag.

Ekstraavgiftene de hadde inkluderer flytog tur/retur, og middag søndag, da naturlig nok deres kjøleskap var tømt for forgjengelige matvarer i forkant av ferien.

De ankom bestemmelsesstedet senere enn planlagt på grunn av fem timers venting i Newark og en lengre flytur. De spiste da middag på flyplassen. Kanselleringen førte også til komplikasjoner for dem som skulle hente klagerne på flyplassen.

Klagerne prøvde å få erstatning for dette på flyplassen, men US Airways hevdet at de ikke var i stand til å gjøre en utbetaling på stedet, selv om de hadde ønsket å gjøre det.

Videre viser klagerne til at det var vanskelig å få informasjon om sine rettigheter ved kansellering. Klagerne fikk utdelt en engelsk utgave av informasjon om sine rettigheter ved kansellering med henvisning til det svenske «konsumverket» og ble bedt om å kontakte disse om de hadde spørsmål.

Klagerne vil i saken påpeke at de reagerte på at ikke noen besetning ankom og gikk om bord i flyet før avgang og de ble av den grunn ikke overrasket da det ble gitt beskjed om at flyet var innstilt. De vil også gjerne få informasjon om hvorfor flyet ble innstilt.

## **US Airways har i det vesentlige anført:**

US Airways beklager at flyet fra Oslo til Philadelphia 31. mai 2009 ble kansellert.

Kanselleringen skyldes en uforutsett hendelse utenfor flyselskapets kontroll.

Det var en lekkasje på en hydraulikk «actuator» på AC 941, en Boeing 757 maskin som førte til kanselleringen av flyet. US Airways prøvde å få delen fra lager i Europa, men det lot seg ikke gjøre og derfor ble flyavgangen kansellert. Flydelen ble fløyet fra Philadelphia 1. juni om morgningen til Oslo.

De reisende fikk overnatting, matkuponger og der det var mulig ble passasjerene overført til andre avganger 31. mai og 1. juni 2009. Klagerne ble fløyet med Continental Airlines, 1. juni 2009, og ble tilbudt en kompensasjon, reise voucher på \$ 1000 per person som de kunne bruke på en av sine senere flyreiser med US Airways.

US Airways viser til at kanselleringen var på grunn av et teknisk problem som oppsto uforutsett og kunne ikke ha vært forhindret, og da er ikke klagerne berettiget til kompensasjon ihht EU-regulativet.

Se for øvrig vedlagt logg/rapport fra US Airways vedrørende feilen.

## **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 en hydraulikk-lekkasje.

Flyklagenemnda har bedt Luftfartstilsynet om en nærmere utredning av feilen.

Luftfartstilsynet har avgitt uttalelse 19. april 2010 etter bl.a. innhenting av informasjon fra US Airways. Det fremkommer av Luftfartstilsynets uttalelse bl.a. at:

Det har blitt foretatt feilsøk og etterfylling av større mengder hydraulisk væske i perioden forut. Det kan derfor være grunn til å tro at feilsøkingsprosess ikke har vært grundig nok. Så det er mulig at reell feil kunne vært oppdaget før.

Uttalelsen er sendt i kopi til US Airways.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at problemene har vært kjent over tid, og finner ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær

omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til standarderstatning etter EU forordningen med 600 euro per person. Ved innstilling av en flyvning har passasjerene bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet.

Passasjerene har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Omrutingen førte til at klagerne fikk ekstra utgifter til flytog, ekstra utgifter til mat i Oslo samt til mat i Newark. Utgiftene er ikke spesifisert eller dokumentert. Klagerne har rett til refusjon av utgifter til flytog samt erstatning av utgifter til måltider som står i rimelig forhold til ventetiden, jf EU forordningen artikkel 9.

**Nemnda anbefaler at klager refunderes sannsynliggjorte/dokumenterbare og rimelige utgifter. I den utstrekning slike utgifter ikke kan dokumenteres / sannsynliggjøres anbefaler flertallet i nemnda, lederen og forbrukernes representanter, at klagerne gis en erstatning på kr 1.000. Dette inkluderer billetter til flytoget.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at refusjon er forutsatt at utgiftene kan dokumenteres.**

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler videre at klagerne gis erstatning for dokumenterte/sannsynliggjorte utgifter til flytog og mat som følge av innstillingen. Dersom utgiftene ikke kan dokumenteres / sannsynliggjøres anbefaler nemnda at erstatningen settes til kr 1.000.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremkommer.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, 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.*