

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av kansellert fly.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

321/10F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om kompensasjon på grunn av kansellert fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Ålesund til Riga 19. juli 2010 kl 06:35 med BT176. Da de ankom flyplassen, fikk de beskjed om at flyet var kansellert på grunn av teknisk feil. Vedkommende opplyste at feilen hadde vært kjent en stund. Dersom klagerne hadde fått beskjed om problemet tidligere, hadde de ikke behøvd å stå opp kl 03.15 for å rekke flyet.

Først kl 13.00 fikk klagerne beskjed om at de ikke kunne komme til Riga denne dagen, og at de var booket om til flygning neste dag. Dette til tross for at Air Baltic hadde to fly til Riga fra Oslo den 19. juli. Det hadde vært mulig å reise med Norwegian eller SAS til Oslo.

Klagerne mistet en feriedag. I Riga hadde de forhåndsbetalt hotell de ikke fikk benyttet.

Klagerne krever kompensasjon samt erstattet sine utgifter. Klager har ikke kvittering for mat og lignende.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

BT176 ble kansellert som følge av teknisk svikt, jf. vedlagt logg. Kanselleringen skyldte således en ekstraordinær omstendighet og gir ikke grunnlag for kompensasjon.

Den tekniske feilen var ikke til stede på den siste inspeksjonen av flyet. Flyselskapet fikk derfor ikke gitt beskjed til sine passasjerer på et tidligere tidspunkt.

Klagere ble booket om til direktefly neste dag.

Air Baltic har bedt klager sende inn kvitteringer for utgifter til mat, transport og to telefonsamtaler.

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 sprekk i dekkelet over navigasjonslyset.

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. Nemnda kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning. Etter nemndas vurdering var Air Baltic i den foreliggende situasjon ikke forpliktet til å omrute klagerne med annet flyselskap til Oslo for deretter å fly Air Baltic til Riga.

Det er uklart for nemnda når feilen ble oppdaget, og om det således var praktisk mulig å informere passasjerene om innstillingen på et tidligere tidspunkt.

Ved innstilling av en flygning skal flyselskapet tilby den reisende mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De skal også dekke utgifter til to telefonsamtaler og transportomkostninger som følge av innstillingen. Klagerne forlot flyplassen før forsinkelsens lengde var avklart.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at klagerne ble påført utgifter til mat og forfriskninger. Klagerne har ikke fremlagt kvitteringer. Flertallet anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at Air Baltic erstatter klagerne utgifter med 1 500 kroner.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter er av den oppfatning at det kun er dokumenterte utgifter som bør erstattes.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 begrenser ikke anvendelsen av forordningen passasjerens rett til ytterligere erstatning.

Klagerne kom forsinket frem til reisemålet. De fikk således ikke benyttet forhåndsbestilt hotell. Flyselskapet er 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, jf. luftfartsloven § 10-20. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til

grunn at kanselleringen som var årsaken til forsinkelsen, skyldtes en uforutsett teknisk feil. Klager har etter dette ikke rett til erstatning av utgiftene.

På bakgrunn av flertallets vurdering av matutgiftene fattet nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 1 500 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.