

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever refusjon av utgifter og standard kompensasjon ifølge EU forordningen som følge av kansellering av flyavgang.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

226/09F

### Tjenesteyter

SAS

Klager krever refusjon av utgifter og standard kompensasjon ifølge EU forordningen som følge av kansellering av flyavgang.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 1. juli 2009 fra Oslo via Stockholm til New York med retur 6. juli. Flyet fra Stockholm ble kansellert.

Det tidligste SAS kunne få ham ombooket til var med avgang 3. juli, men med under to dager tilgjengelig i New York var det ikke noen hensikt i å gjennomføre turen.

Den behandlingen passasjerene fikk av SAS bakkepersonell under denne situasjonen, var under enhver kritikk. Det virket som om man manglet enhver rutine for å håndtere en slik situasjon.

Klager krever standarderstatning etter EU forordningen. Klager mener at flyselskapet ikke har dokumentert godt nok at kanselleringen skyldtes ekstra ordinære omstendigheter. Det viste seg senere at årsaken til kanselleringen ikke var teknisk svikt, men mangel på reservedeler. Klager mener at flyselskapet bør ha reservedeler tilgjengelig på sin hovedflyplass, i dette tilfellet Arlanda.

Klager ble påført utgifter i form av tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotell i New York m.v. Han krever en erstatning på kr 4.979,32,

### SAS har i det vesentlige anført:

Klager bestilte 20. mai 2009 sin flybillett på [www.sas.no](http://www.sas.no) fra Oslo via Stockholm til New York. Reisen skulle gå med SK484 fra Gardermoen til Stockholm reisen videre skulle være med SK903 fra Stockholm til New York.

### Tekniske feil og krav

«Flyet som skulle operere som SK903, ankom Arlanda fra New York kl 08.40.

På turen fra New York var det blitt meldt om for høyt oljeforbruk på høyre motor. Feilsøkning ble startet da OY-KBN ankom Arlanda. Etter feilsøkningen ble det funnet en lekkasje på en pakning i lavtrykksturbinen.

Som en følge av tiden det tok å feilsøke/utbedre feilen ble SK903 kansellert. Dette er et langdistansefly som vi har 5 stykker av. Vi hadde dessverre ingen andre fly å sette inn på denne ruten denne dagen. OY-KBN ble klart til å settes i drift igjen 2. juli 2009 ca kl 06.00.

Det var ikke mulig for SAS å treffe tiltak for å unngå den oppståtte oljelekkasjen og følgene av den, som dessverre ble innstilling av avgangen. Feilen oppsto under drift. Det var en feil det ikke er tillatt å fly med, en såkalt «NO GO» feil.»

Delen var ikke tilgjengelig på Arlanda, men i København hvor SAS har sitt lager for reservedeler. SAS mener det er ikke mangelen på reservedeler på Arlanda som forårsaket kanselleringen, men at det tok/tar tid å feilsøke og å rette opp feil på fly, og at de ikke kan operere flyvningen før alt er i orden. SAS viser til at dette var en ekstraordinær innstilling og at de av den grunn derfor ikke kan imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon og dekning av tap.

### **Assistanse**

«Klager ble booket om til ny reiserute med SAS og Lufthansa fra Stockholm til Frankfurt samme kveld og videre fra Frankfurt til New York neste morgen. Ankomst New York ville ha vært ca 24 timer forsinket. SAS ville ha arrangert overnatting og måltider i Frankfurt om han hadde valgt å benytte dette tilbudet.

Klager valgte imidlertid å returnere til Oslo på første mulige avgang. SAS har derfor refundert hans flybillett fult ut, dvs. også de strekningene han har benyttet mellom Oslo og Stockholm tur/retur i tråd med forordningen.

SAS har arrangert måltider (forpleining) i ventetiden i Stockholm i tråd med forordningen. Klager har utover dette også fått tilbud om dekning av andre relevante utlegg i Stockholm mot kvittering.

SAS viser til at klager hevder at han ikke fikk utdelt folder med informasjon om sine rettigheter på flyplassen i Stockholm. SAS hevder at de kan ikke se at mangelen på en slik brosjyre fikk noen konsekvenser, eller ville ha gitt ham noen andre valg.

### **Nemnda bemerker:**

Klagers fly fra Stockholm til New York ble kansellert.

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 at det oppstod en oljelekkasje i en av motorene på flyvningen til Stockholm. Årsaken ble avdekket, men SAS hadde ikke reservedeler tilgjengelig på Arlanda. Det var således nødvendig å kansellere flyvningen. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Nemnda legger videre til grunn at det er sjelden at pakningen, som foranlediget lekkasjen, må skiftes. Det kan således ikke forventes at SAS har delen tilgjengelig utover sitt hovedverksted.

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 standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerer 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS ikke fullt ut har oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Klager har krevet erstattet utgifter til hotell i New York og tapt arbeidsfortjeneste m.v. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for det. For så vidt gjelder hotellet i New York viser nemnda til luftfartsloven § 10-20. SAS kunne i dette tilfellet ikke unngått forsinkelsen (som følge av kanselleringen) selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf ovenfor. Det samme må gjelde for øvrige tap klager anfører å ha hatt.

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

**Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*