

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/kansellering.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

016/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til København den 12. desember 2011 kl. 08:20 med SK1453. Grunnet først værforhold og deretter tekniske problemer ble flyet kansellert. Klager ble booket om til SK459 som gikk først kl. 15:50. Klager stiller seg svært kritisk til hvorfor han ikke fikk plass på et tidligere fly.

Det var svært dårlig service på Gardermoen. Passasjerene ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden. De fikk ingen hjelp til ombooking, og ble overlatt til seg selv.

Klager krever standarderstatning for kanselleringen i henhold til EU forordning 261/2004. Klager vil også påpeke at han har tapt en dags arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Grunnet svært glatt rullebane på Gardermoen var det flere kanselleringer og store forsinkelser den 11. og 12. desember 2011.

SK1453 ble dessverre kansellert som følge av teknisk problem, feil med «Leading edge flaps», det vises til teknisk log.

Begge hendelsene var ekstraordinære og utenfor SAS kontroll, og er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004.

Det stemmer at det gikk to fly før SK459, men SAS vil påpeke at de tre maskinene tok av innenfor et tidsrom på 17 minutter.

SAS ønsker å erstatte klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

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 styringssystem.

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.

Klager kom frem til bestemmelsesstedet mer enn syv timer forsinket. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 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.

Nemnda er av den oppfatning at SAS i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Nemnda viser til at forsinkelsen dels skyldtes værforholdene på Gardermoen og dels en ekstraordinær omstendighet, den tekniske feilen. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert.

Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU forordningen for forsinkelse i det flygningen (SK1453) i forordningens forstand ikke ble forsinket, men innstilt.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.