

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

050/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til København den 12. desember 2011 med SK2869 kl. 18:10. Flyet ble forsinket 8 timer.

Det ble informert om at forsinkelsen var forårsaket av teknisk feil, ødelagt anti-ice rør. Klager mener en slik reservedel bør være tilgjengelig på vinterstid på flyplassene SAS flyr på.

Avgangstiden ble endret hele tolv ganger, noe klager mener flyselskapet gjorde bevisst for å unngå å måtte tilby hotell. Klager ankom København midt på natten, uten søvn og kompensasjon. Klager mener SAS håndterte situasjonen svært dårlig.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK2869 ble dessverre forsinket grunnet teknisk feil. Det vises til teknisk rapport.

Grunnet forsinkelser over hele rutenettet som følge av dårlig vær, hadde SAS ingen reservefly å sette inn. Det var heller ingen ledige hotell i Bergen.

Til tross for vedlikeholdsprogram kan det oppstå uforutsette skader og feil som det ikke er mulig å forutse. SAS kan ikke se at de kunne tatt noen forhåndsregler for å unngått hendelse.

I henhold til EU forordning 261/2004 kan SAS dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning. SAS ønsker å erstatte klagers utgifter i ventetiden.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag åtte timer.

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 og (C-402/07) 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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet brudd på et rør som tilfører varmluft slik at eventuell is på motorinntak tiner.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 12. mars 2012.

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 forsinkelsen. Praktiske og økonomiske grunner tilsier at tilgangen til reservedeler på den enkelte flyplass er begrenset, og nemnda har ingen innvendinger til at reservedelen i dette tilfellet måtte fraktes fra København. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet plikter videre å tilby hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig. Nemnda viser til forordningen artikkel 9.

Klager ble gitt en voucher på 100 kroner til mat. Sett hen til lengden på forsinkelsen er nemnda av den oppfatning at det ikke var tilstrekkelig. SAS har tilbudt å erstatte klagers utgifter i ventetiden, og nemnda forventer at dette blir fulgt opp dersom utbetalingen ikke allerede har funnet sted. Sett hen til forsinkelsens lengde, er nemnda av den oppfatning at det ikke var grunn til å tilby overnatting.

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

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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.