

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med omruting.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

35/11F

### Tjenesteyter

Continental Airlines

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med omruting.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York 12. november 2010 med CO39 kl. 11:05. På grunn av teknisk feil ble flyavgangen utsatt til dagen etter. Klager kunne ikke vente til dagen etter, det var svært viktig for henne å ankomme New York så snart som mulig da hun hadde teaterbillett til neste kveld.

Etter lang ventetid ble klager endelig booket om med SAS til London, og videre morgenen etter med Continental Airlines.

Klager fikk utdelt en mat-voucher på Gardermoen til en verdi av NOK 100.

Hotell i London, transport til og fra Heathrow, og måltider måtte klager legge ut for selv.

Hun mistet også en natt på hotell i New York som hun ikke ville få refundert.

Klager hadde utgifter på totalt NOK 5590.

Hun har hele tiden hatt forståelsen av at dette ville bli dekket av flyselskapet.

Da klager kom hjem fra reisen kontaktet hun flyselskapet for å få refundert sine utgifter. Det eneste de kunne tilby henne var et gavekort til bruk på en fremtidig reise med Continental Airlines.

Klager mener dette er ansvarsfraskrivelse og krever sine utgifter erstattet.

I tillegg ønsker hun standard kompensasjon da hun ankom bestemmelsesstedet ca. et døgn senere enn planlagt.

#### Continental Airlines har i det vesentlige anført:

CO39 ble forsinket et døgn på grunn av teknisk feil.

Hendelsen var «force majeure», og Continental Airlines kan på grunnlag av dette ikke etterkomme klagers krav om standard kompensasjon.

Klager fikk mat-voucher på Gardermoen, samt tilgang på telefon i ventetiden. Hun har også fått et gavekort på reise med Continental Airlines.

### **Nemnda bemerker:**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Continental Airlines ved nemndas e-post av 25. januar 2011 med frist til 9. mars for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Klagers flygning 12. november 2010 ble kansellert pga tekniske problemer med flyet. 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.

Continental Airlines har ikke gitt noen opplysninger om grunnen til innstillingen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir da rett til en erstatning på 600 euro etter EU-forordningen.

Klager ble omrutet og kom frem til bestemmelsesstedet over ett døgn forsinket. Omrutingen medførte utgifter til hotell m.v. Utgiftene var en direkte følge av innstillingen. Continental Airways har ikke kommentert klagers utgifter. Nemnda anbefaler at Continental Airlines erstatter klagers utgifter.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Det er tilfelle i denne saken. Nemnda anbefaler således at Continental Airlines erstatter klagers ekstraavgifter med NOK 5 590.

**Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Continental Airlines erstatter klagers ekstraavgifter med NOK 5 590.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*