

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

392/13F

Tjenesteyter

Flybe

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok via Helsinki den 11. desember 2012. AY2656 fra Oslo til Helsinki ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble booket om via Osaka i Japan. Han endte opp med å sitte 8 timer i Osaka, og ankom Bangkok 12 timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Flybe har i det vesentlige anført:

AY2656 ble forsinket som følge av teknisk feil. Alle flymaskiner kontrolleres etter hver flight, og følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av flyprodusenten og myndighetene. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Flybes kontroll.

Feilen ble oppdaget under de-icing på en tidligere flyvning. Da Flybe ikke hadde reservedel på stedet, ble det satt inn reservefly. Dette medførte at flighten dessverre ble forsinket.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er flyselskapene ikke erstatningspliktig dersom de kan bevise at hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Flybe kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Flybes brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom Bangkok om lag 12 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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 avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 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 propellfeil i flyets motor.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppstod 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. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Klager har anført at informasjonen var mangelfull. De fikk bl.a. ingen skriftlig informasjon om sine rettigheter. Flybe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, 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 innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14. Ved forsinkelser på over to timer skal flyselskapet gi alle berørte passasjer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til forordningen. Flybe har ikke oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.