

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever standard kompensasjon etter EU-forordningen 261/2004 som følge av kanselleringen og kompensasjon for tapt arbeidsinntekt på ca 3 timer, han er advokat i retten, på ca 700 EUR.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

74/09F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager krever standard kompensasjon etter EU-forordningen 261/2004 som følge av kanselleringen og kompensasjon for tapt arbeidsinntekt på ca 3 timer, han er advokat i retten, på ca 700 EUR.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 17. september 2007 fly fra Værnes/Trondheim til København med WF356 og videre fra København til Zürich. Da klager ankom flyplassen i Trondheim sto flyavgangen oppført på tavlen. Men da klager skulle sjekke inn fikk han beskjed om at flyet var kansellert og at han måtte ta kontakt med SAS.

Hos SAS ble klager omrutet til følgende flyvning: 17. september 2007, SAS rute SK371 fra Trondheim til Oslo og SK1465 fra Oslo til København.

Klager ble aldri informert om sine rettigheter som flypassasjer på noen av flyplassene, men han ble tilbudt overnatting på hotell, mat og transport.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Denne aktuelle flyvningen ble kansellert på grunn av at Luftfartstilsynet stoppet alle Dasch 400 flyene som ble brukt av Widerøe og SAS på grunn av en uforutsett feil på et av de andre Dasch 400 flyene. Widerøe viser til at dette var en uforutsett hendelse som de ikke kunne ha forutsett og avviser med dette klagers krav. For krav om tapt arbeidsfortjeneste henvises klager å ta kontakt med sitt forsikringsselskap.

Widerøe finner det underlig at Flyklagenemnda behandler denne saken. Flyvningen skjedde i 2007. Widerøe hadde noe kontakt med passasjeren, og først mer enn ett år senere sendes klagen til klageorganet.

Nemnda bemerker:

Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til tjenesteyteren.

Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten inneholder en skriftlig orientering om fristen for å bringe saken inn for klagenemnda. Mangler slik orientering, må klageren likevel ha sendt saken til nemnda innen sels måneders fra siste brev fra tjenesteyteren er mottatt.

Selv om fristene er overskredet, skal saken tas under behandling dersom det foreligger særlige grunner.

Klager har tidligere sendt saken til SAS, Luftfartstilsynet og Widerøe. Mye kan tyde på at klagefristen er gått ut. Saksbehandlingen har imidlertid vært uoversiktlig, og nemnda finner at særlige grunner tilsier at klagen behandles.

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 Luftfartstilsynet stoppet alle Dasch 400 flyene som ble brukt av Widerøe og SAS på grunn av en uforutsett feil på et av de andre Dasch 400 flyene. Nemnda er av den oppfatning at dette var en ekstraordinær omstendighet.

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 erstatning. Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet med flyselskapets egne fly. 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. Et flyselskap som innstiller en flygning, skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til forordningen, jf artikkel 14.

Det kan synes som om informasjonen i dette tilfellet ikke fullt ut var tilfredsstillende.

Vedtak:

Flyklagenemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.