

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter samt standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

680/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av utgifter samt standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Sandnessjøen til Evenes Lufthavn via Bodø den 9. oktober 2012. WF638 fra Bodø til Evenes med avgang kl. 20:40 ble først forsinket, deretter kansellert kl. 22:30.

Det ble opplyst om at det var fullt på alle hoteller i området, klager fikk derfor ordnet med privat overnatting. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager ble ombooket til Narvik Lufthavn hvor det skulle stå en buss klar til å frakte passasjerene til Evenes Lufthavn. Derfra skulle klager ta flytaxi til Harstad. Klager ankom Harstad et halvt døgn forsinket.

Klager stiller seg undrende til at WF638 hadde stått på Tromsø Lufthavn siden kl. 11:00 den 9. oktober, og at Widerøe siden da hadde vært klar over at flyet ikke ville kunne operere ruten Bodø-Evenes kl. 20:40. Klager føler Widerøe har holdt passasjerene for narr. Hadde klager fått beskjed om kanselleringen på et tidligere tidspunkt ville hun kunne arrangert alternativ transport hjem.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 250 euro per person. Videre krever klager godtgjørelse tilsvarende pris hotellrom kroner 1 550, samt kostgodtgjøring kroner 640.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF638 ble kansellert som følge av uforutsett problem, teknisk feil. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll. Kanselleringen er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Widerøe beklager om informasjonen som ble gitt ikke var tilstrekkelig. Selskapet gjorde sitt ytterste for at flymaskinen skulle bli klargjort til å operere WF638, men innså at det dessverre ikke lot seg gjøre.

Da det ikke var hotell å oppdrive ønsker Widerøe å utbetale sats på privat overnatting som er kroner 400 per person. Til tross for at klager ikke kan fremlegge kvitteringer, ønsker Widerøe i tillegg å utbetale kroner 250 per person i kostgodtgjørelse.

Det vises for øvrig til Widerøes 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 hydraulikklekkasje i nesehjulstyringen.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

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. Nemnda legger til grunn at Widerøe lenge trodde de ville kunne avvikle avgangen, dog med forsinkelse. Nemnda kan således ikke se at det er grunnlag for å kritisere Widerøe for sen informasjon.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at enn flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer, skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet skal også tilby hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. forordningen artikkel 6 nr. 1 jf. artikkel 9. nr. 1. Det samme gjelder ved innstillinger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke var ledige hotellrom. Det var også begrenset tilgang på mat.

Klagerne bodde privat. De er ved dette ikke blitt påført noen utgift som kan kreves erstattet. Widerøe har imidlertid likevel tilbudt klagerne en kompensasjon på 400 kroner. Nemnda

anbefaler at denne blir utbetalt dersom den ikke allerede er det. Widerøe har videre tilbudt å betale 250 kroner til mat. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klagerne har hatt større utgifter til mat og anbefaler at beløpet blir utbetalt hvis det ikke allerede er det.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.