

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.11.2013

Saksnummer

416/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Evenes den 7. juni 2013 kl. 20:40 med WF638.

Før avgang fikk passasjerene beskjed om noe forsinkelse grunnet teknisk problem. Etter en stund var feilen reparert og flyet kunne ta av. Flyet måtte snu igjen da det tekniske problemet fortsatt ikke var løst.

Det endte med at klager ble sendt med fly til Andenes, og drosje tre timer derfra til Evenes. Klager skulle opprinnelig lande i Evenes kl. 21:15, men ankom i drosje kl. 03:05 om natten.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og han fikk minimalt med mat og drikke i ventetiden.

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

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF638 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Widerøes kontroll.

Kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

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

Widerøe beklager at klager ikke fikk tilstrekkelig mat og drikke i ventetiden.

Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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 en feil ved en generator.

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

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. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Widerøe pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det ble ikke gjort i dette tilfellet. Det kan ha sammenheng med at det ville medført ytterligere forsinkelse. Widerøe har tilbudt å erstatte klagers eventuelle utgifter.

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, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.