

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

128/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Hammerfest til Gøteborg via Tromsø og Oslo den 12. desember 2013 kl. 09:08. WF903 fra Hammerfest til Tromsø ble kansellert, og klager ble booket om til neste avgang kl. 12:48 med WF939. Også denne avgangen ble kansellert.

Klager mener den tekniske feilen som oppstod på WF939 må anses å ligge innenfor Widerøes kontroll.

Klager ble booket om til neste fly og ankom Gøteborg kl. 20:20, over seks timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF903 ble kansellert som følge av værforhold. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

WF939 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

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

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at

det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

WF903 ble etter det opplyste kansellert pga. værforholdene. Widerøe har ikke gitt noen nærmere forklaring på dette. Widerøe har vedlagt en utskrift fra «Traffic & Flight Information» der det fremgår at flygningen ble kansellert pga. værforholdene.

Nemnda er av den oppfatning at fremlagte utskrift ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjør at innstillingen skyldtes en ekstraordinær situasjon. Nemnda viser til at det ikke foreligger noen informasjon om hvor og når det var værproblemer eller på hvilken måte dette hadde betydning for flygningen. Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro.

Klager ble omrutet til WF939. Denne flygningen ble kansellert pga. tekniske problemer.

Widerøe 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 problemer med en hjuldør.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til Widerøes 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. Denne kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler en standardkompensasjon på 400 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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.