

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

823/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Lakselv til Stavanger via Tromsø den 11. august 2014. WF683 fra Lakselv til Tromsø ble kansellert, og klager ble booket om fra Hammerfest senere på dagen. Klager ble fraktet med buss fra Lakselv til Hammerfest. Han ankom Stavanger 5 timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF683 ble kansellert som følge av en uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved en kansellering kan passasjerene velge ombooking eller å avbryte reisen mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

Kanselleringen skyldtes feil på et propellager på LN-WIR (en annen maskin enn den som ble kansellert kvelden før).

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

Nemndas flertall 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.

Det vil ofte kunne være vanskelig med sikkerhet å anslå hvor lang tide det vil ta å utbedre en feil. Nemnda finner ikke grunnlag for å kritisere Widerøe for mangelfull informasjon vedrørende kansellering og omruting. Widerøe pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Mat ble tilbudt i Lakselv. Det er ikke opplyst når dette skjedde. Nemnda kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se at det er grunn for å kritisere Widerøe for manglende mattilbud.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.