

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av drosje grunnet kansellering.

Dato

06.11.2013

Saksnummer

443/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av drosje grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Hammerfest til Oslo via Tromsø den 7. juni 2013 kl. 17:33. Hun hadde kjøpt en gjennomgående billett på denne strekningen.

WF909 fra Hammerfest til Tromsø ble kansellert. Klager skulle videre på forhåndsbestilt ferie fra Oslo til Tyrkia, og risikerte å miste charterflyet som skulle gå den 8. juni kl. 06:15. Hun så ingen annen utvei enn å ta flytaxi til Tromsø for å rekke siste fly til Oslo.

Klager krever refusjon av utgift til flytaxi, kroner 15 876, med fratrekk av refundert flybillett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF909 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 i henhold til EU-forordning 261/2004, 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 ble tilbudt ombooking til neste ledige fly kl. 23:45, hotell og mat, men hun valgte å avslå og fant selv annet reisealternativ. Widerøe har refundert klagers ubenyttede billett, men kan ikke refundere alternativ transport.

Klager hadde bestilt en separat billett fra Oslo til Tyrkia. Widerøe kan ikke stilles ansvarlig for denne billetten, da flyselskapets kontrakt med klager ble avsluttet i Oslo.

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

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerkjer:

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 feil på en drivstoffpumpe.

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.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Klagerne ble omrutet til flygning til Tromsø samme dag kl. 23.45. Dette var ikke tilfredsstillende for klagerne da de da ikke ville rekke tidsnok frem til Oslo. De valgte flytaxi til Tromsø. Det kostet kr 15.876.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Widerøe ikke er ansvarlig for denne utgift. Nemnda viser til at utgiften vesentlig overskrider den utgift Widerøe ville blitt påført dersom klagerne hadde benyttet seg av Widerøes tilbud. Etter nemndas vurdering må den tilbudte omruting anses som «snarest mulig».

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.