

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

170/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Sandane den 14. desember 2011 med WF153. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til Førde og fraktet derfra med drosje.

Klager måtte krangle seg til en matkupong på kroner 100 på Gardermoen, og hadde forventet bedre service fra flyselskapet. Klager mener han hadde krav på bespisning da han ville ankomme Sandane over tre timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF153 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll, og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge full refusjon, eller ombooking til neste mulige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Klager måtte vente 1 time og 25 minutter på Gardermoen. Matkuponger på kroner 100 deles ut ved forsinkelser på 2-3 timer, og kroner 250 på over 3 timer. Widerøe har derfor fulgt selskapets retningslinjer når de sa klager ikke kunne få matkupong.

Av godvilje ønsker Widerøe å refundere klager kroner 250, men kan ikke imøtekomme kravet 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 feil ved flyets avisingsystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 11. april 2012.

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.

Ved forsinkelser på over to timer skal flyselskapet tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. EU domstolen har i saker vedrørende forsinkelser vurdert forsinkelsen ut fra ankomst til det endelige bestemmelsesstedet i forhold til det planlagte ankomsttidspunktet. Nemnda er av den oppfatning det tilsvarende må gjelde for rett til forpleining. Tidspunktet for når man skal tilby forpleining vil imidlertid kunne variere avhengig av forholdene. Det er i denne saken ikke grunnlag for erstatning av utgifter ut over det Widerøe har utbetalt.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.