

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

09.07.2015

### Saksnummer

904/14F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Torp den 20. juni 2014 kl. 11:00 med WF409. Klager hadde kjøpt separat billett med Wizz Air videre til Lublin i Polen.

WF409 ble kansellert og klager mistet sin videreforbindelse. Hun stiller seg kritisk til den manglende informasjonen i ventetiden.

Klager krever refusjon av billett med Wizz Air, samt forhåndsbetalt hotell i Lublin, til sammen kroner 1 112.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Widerøe i det vesentlige anført:

WF409 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport.

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

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

Widerøe har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan ikke imøtekomme hennes krav om refusjon av tilleggsutgifter.

#### 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 en hydraulikkfeil.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets 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.**

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Innstillingen førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Polen. Klager måtte kjøpe nye flybilletter til Polen og fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell. Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet,

eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

**Nemndas flertall er av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå innstillingen/forsinkelsen. Innstillingens gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Mindretallet mener at forsinkelsen gir rett til erstatning,**

**En samlet nemnd bemerker avslutningsvis at det ofte vil kunne være vanskelig å forutsi hvor lang tid reparasjonen vil ta. Reparasjonen tok i dette tilfellet 57 arbeidstimer. Flyet var ferdig reparert kl. 11.20, dvs. kort tid etter den planlagte flyavgangen fra Stavanger. Flyet befant seg da i Bodø. Klager opplyser at de ikke fikk informasjon om innstillingen før de kom på flyplassen. Nemnda er enig med klagerne i at Widerøe burde ha informert om innstillingen på et tidligere tidspunkt.**

Nemnda traff etter dette slikt

#### **Vedtak:**

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

#### **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.*