

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med kansellering.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

558/11F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Sandnessjøen til Trondheim den 28. august 2011 med WF725 for å rekke Norwegians avgang fra Trondheim til Oslo og videre til Malaga.

Ved ankomst Sandnessjøen Lufthavn fikk klager beskjed om at flyet var forsinket og at de ikke hadde mulighet for å få klager til Oslo samme kveld. Klager ringte derfor Norwegian for å booke om billettene til senere tidspunkt.

Senere viste det seg at det likevel var mulig å komme seg til Oslo samme kveld via Bodø. Klager måtte derfor ringe tilbake til Norwegian og endre billettene på nytt til opprinnelige avganger.

Klager fikk på grunn av denne feilinformasjonen ombookingsutgifter på til sammen kroner 10 410, og krever beløpet refundert av Widerøe.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF725 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til teknisk rapport. Widerøe beklager hendelsen.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten få full refusjon eller bli ombooket til neste ledige avgang. Ulempen ved å bestille billetter på separate kontrakter er at man ved uregelmessigheter mister rettighetene til å bli ombooket og motta forpleining. Med bakgrunn i gjeldende regelverk må Widerøe dessverre avslå krav om dekking av utgifter hos Norwegian. Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 i ett av flyets to strømsystemer.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 14. desember 2011.

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 standarderstatning.

Dette er ikke bestridt.

Klager krever erstatning for utgifter som følge av feilinformasjon fra Widerøe. Widerøe har ikke kommentert denne del av klagen. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda legger således til grunn at de (Widerøe) ikke hadde mulighet til å få klager til Oslo på søndag. På bakgrunn av denne informasjonen endret klager derfor sine billetter med Norwegian.

Widerøe hadde i dette tilfellet kun solgt billetter til strekningen Sandnessjøen-Trondheim. Det var denne reiserute Widerøe hadde ansvar for, og det var til Trondheim Widerøe pliktet å omrute klager til. Etter nemndas vurdering kunne man i den foreliggende situasjon ikke forvente at Widerøe kunne rådgi klager mht. videre reiserute fra Sandnessjøen. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner eventuelt ikke å kunne laste Widerøe for denne.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager selv må bære de ekstrapraktene han ble påført.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.