

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

320/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Honningsvåg til Tromsø den 2. mars med WF937 kl. 19:01. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til bakketransport til Lakselv og fly derfra.

Klager viser til Widerøes tekniske rapport, og stiller seg undrende til hvorfor flyet ikke ble satt i rute igjen, da den tekniske feilen ble utbedret allerede kl. 14:30.

Klager viser videre til rapporten fra Luftfartstilsynet, og mener denne viser at hendelsen ikke var ekstraordinær.

Klager ankom Tromsø over to timer forsinket, og krever 250 euro i standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF937 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til rapport.

Kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2204, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, i dette tilfellet problemer på flyet som oppstod uforutsett og utenfor Widerøes kontroll.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten få full refusjon, eller bli ombooket til neste mulige avgang. Klager valgte sistnevnte.

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

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 indikasjon på feil med drivstoffventil.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 25. juni 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.

Det fremgår av sakens dokumenter at feilen var utbedret kl. 14.30. Flyet stod da i Tromsø. Det var på dette tidspunkt 4 ½ time til flyet skulle gå fra Honningsvåg. Widerøe har etter nemndas vurdering ikke godtgjort at innstillingen av flygningen fra Honningsvåg ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således rett til en standarderstatning etter EU-forordningen på 250 euro.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en ikke ser bort fra at kanselleringen i Honningsvåg samlet sett ga minst problemer for rutenettet. Dette kan imidlertid ikke begrunne unntak fra erstatningsregelen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, 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.