

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

292/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Bergen den 21. september 2011 med WF592. Noen få timer før avgang ble klager oppringt av Widerøe med spørsmål om hun kunne ta et senere fly via Oslo mot en standardisert kompensasjon. Selv om dette medførte at hun ankom Bergen fire timer senere, takket klager ja til tilbudet. Klager fikk opplyst at årsaken var at Widerøe hadde satt opp et mindre fly på strekningen.

Da klager i ettertid sendte inn krav om refusjon, ble dette avvist av Widerøe med begrunnelse om teknisk svikt som var utenfor selskapets kontroll.

Den eneste grunnet til at klager aksepterte ombookingen var lovnaden om kompensasjon. Klager krever utbetalt 250 euro per person.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Kanselleringen av WF592 er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, i dette tilfellet tekniske problemer utenfor Widerøes kontroll.

Natt til søndag 21. september skulle det skiftes en del på bagasjeromsdøren på flyet. Den nye delen viste seg å ha en fabrikasjonsfeil, og passet ikke slik den skulle. Flyet skulle operere ruten WF592 og dermed måtte den kanselleres.

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

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager har anført at hun noen timer før avgang ble oppringt av Widerøe med spørsmål om hun kunne ta et senere fly via Oslo mot en standardisert kompensasjon. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda finner det mest

sannsynlig at det forholder seg slik klager opplyser. Nemnda kan vanskelig se noen annen grunn til at klager på forhånd skulle ha akseptert en omruting via Oslo.

Widerøe er bundet av et slikt tilbud selv om grunnen til endringen skulle være et ekstraordinært forhold. Nemnda anbefaler således at Widerøe betaler en kompensasjon på 250 euro per person.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant Amine Hansen, bemerker for øvrig at det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger kan synes tvilsomt om kanselleringen skyldtes et ekstraordinært forhold som ikke kunne vært avhjulpet selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til at det var lenge siden feilen hadde oppstått, og at Widerøe således hadde hatt god tid til å utbedre feilen. Etter flertallets vurdering er det ikke rimelig at det skal gå ut over klager at Widerøe valgte siste frist før utbedring.

Mindretallet er av den oppfatning at Widerøe ikke kan lastes for å ha ventet med utbedring inntil utløpet av den frist for utbedring som var gitt av produsenten. Etter mindretallets vurdering ville innstillingen således ikke gitt rett til erstatning dersom Widerøe ikke hadde lovet dette.

Vedtak:

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

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.