

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.01.2014

Saksnummer

441/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til København den 11. juli 2013 kl. 12:10 med WF305. Flyet ble kansellert grunnet teknisk feil, klager ble booket om til neste ledige avgang kl. 18:20 med WF313.

Da det nærmet seg avgang ble det informert om at også dette flyet ville bli kansellert. Det ble satt opp et nytt fly med avgang kl. 20:30.

Klager stiller seg kritisk til dårlig informasjon i ventetiden, og at de ikke ble informert om sine rettigheter. Videre mener klager at Widerøe burde satt inn erstatningsfly på et mye tidligere tidspunkt.

Klager ankom bestemmelsesstedet 9 timer forsinket, og krever standarderstatning 250 euro per person per hendelse.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF305 ble kansellert like før avgang som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

WF313(operert av samme maskin som skulle operere WF305) ble ikke kansellert, men kraftig forsinket som følge av ovennevnte tekniske feil. Da den tekniske feilen var vanskeligere å reparere enn først antatt, ble det besluttet å sette inn en reservemaskin til å operere WF313.

Widerøe booket klager om og sørget for care i ventetiden. Widerøe plikter ikke å erstatte tapt ferietid.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning med WF305 (SK3173) fra Torp til København 11. juli 2013 kl. 12.10 først ble forsinket og senere innstilt grunnet teknisk svikt. Klagerne ble omrutet til WF313 kl. 18.20. Denne flyvning var planlagt med samme fly som skulle ha fløyet WF305. Flyet ble imidlertid ikke ferdig reparert til dette tidspunkt, og det ble satt inn et annet fly til å betjenes flygningen. Dette førte til en forsinkelse på to timer.

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. Det samme gjelder for forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 indikasjon på en feil ved flyets styringssystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

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 etter EU-forordningen.

Klagerne ble i henhold til EU-forordningen artikkel 8 omrutet til København snarest mulig på tilsvarende billettvillekår. Det som skjedde med denne flygningen må vurderes som en egen hendelse. Flygningen ble forsinket med om lag to timer. En forsinkelse av denne lengde gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe ikke kan lastes for ikke å ha satt inn reservefly for WF313 på et tidligere tidspunkt. Nemnda viser til at feilen tok lenger tid å utbedre enn man kunne forutse.

Klager har anført at informasjonen fra Widerøe ikke var tilfredsstillende. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Widerøe burde i den

foreliggende situasjon gitt klager en skriftlig informasjon om rettighetene, jf. forordningen artikkel 14.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.