

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

486/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Stavanger den 29. juli 2012 kl. 21:15 med WF456. Like før avgang ble klager informert om at flyet var kansellert.

Klager ble booket om til dagen etter og ble innlosjert på hotell. Senere mottok han refusjon av utgifter til mat og drosje.

Klager hevder avgangen ble kansellert av kommersielle årsaker: For å unngå at mannskapet gikk ut på arbeidstid valgte Widerøe å fly maskinen direkte fra Sandefjord til Bergen uten å fly via Stavanger.

Klager setter spørsmåltegn ved at Widerøe kan være satt ut av spill i nesten et døgn grunnet en enkel datafeil. Klager mener hendelsen var innenfor Widerøes kontroll.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 250 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF456 ble kansellert som følge av et 15 timers langt databrudd. Det vises til logg fra databaseserver. Da datasystemet fungerte igjen, ble det oppdaget at kabinansatte ville gå ut over sin arbeidstid dersom maskinen gikk via Stavanger. For å minske skadene valgte operativ avdeling å fly direkte fra Sandefjord til Bergen.

Hendelsen var derfor ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige avgang, og ble innlosjert på hotell. Klager har fått refusjon av utgifter til mat og drosje.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

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 dataproblemer hos Widerøe. Det er uklart for nemnda hva problemet bestod i, men nemnda er av den oppfatning at et dataproblem hos selskapet etter omstendighetene kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Widerøe har opplyst at flygningen Sandefjord - Stavanger ble kansellert for å minimere skadene. Nemnda legger det til grunn. Nemnda antar at beslutningen ga best mulig resultat for passasjerene sett under ett. Beslutningen gikk imidlertid ut over passasjerene som skulle fly fra Sandefjord til Stavanger. Denne ruten var det strengt tatt ikke nødvendig å kansellere. Kanselleringen ble foretatt av kommersielle grunner og kunne vært unngått. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.