

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgift grunnet kansellering.

### Dato

13.03.2014

### Saksnummer

771/13F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av hotellutgift grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansund til Bergen den 22. oktober 2013 kl. 20:45, med overnatting i Bergen, og videre til Stavanger morgenen etter. WF577 fra Kristiansund til Bergen ble kansellert, og klager ble innlosjert på hotell i Kristiansund og booket om til fly dagen etter.

Da klager fikk beskjed om kanselleringen var det for sent å avbestille hotellet i Bergen.

Klager krever refusjon av hotellutgift i Bergen, kroner 2 870.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF577 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte. Widerøe har dekket hotellovernatting i Kristiansund, og kan derfor ikke se at klager har hatt noen ekstraavgifter til hotell.

Widerøe ønsker å refundere eventuelle utgifter til mat i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### 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 i hydraulikksystemet.

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.

Som følge av kanselleringen fikk klager ikke benyttet bestilt hotell i Bergen. Klager fikk ikke avbestilt dette i tide og ble påført en utgift på 2 870 kroner. Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Widerøe plikter følgelig ikke å erstatte klagers tap.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

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 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.*