

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker økonomisk kompensasjon tilsvarende 250 euro x 2 i hht.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

145/09F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Klager ønsker økonomisk kompensasjon tilsvarende 250 euro x 2 i hht.

EU-forordningen på grunn av kansellering av flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 3. mars 2009 reise sammen med sin mann og deres baby fra Hammerfest til Evenes via Tromsø. De skulle rekke nordgående hurtigrute fra Harstad morgenen etter, hvor klager skulle holde et innlegg på en konferanse ombord i hurtigruten.

Flyet skulle gå kl 17.33 fra Hammerfest, men kl 15.16 samme dag fikk klager en SMS fra flyselskapet om at flyvningen var innstilt. Kanselleringen skyldtes en teknisk feil. De reisende kunne bli ombooket til en senere avgang, men de ville ikke rekke videre forbindelse til Evenes før neste dag. Det ville være meningsløst for dem på grunn av formålet med reisen. Saken endte med at klagers mann og baby måtte bli hjemme og at klager reiste alene til Tromsø neste morgen, for så å ta seg videre til Finnsnes med taxi for å rekke Hurtigrutens anløp der.

Klager krever erstatning på 250 Euro for hver.

Widerøe har i det vesentlige anført:

«Ved kanselleringer differensierer vi mellom to typer, kontrollerbare og ekstraordinære.

Kontrollerbare kanselleringer er de som forårsakes av sen tilbakelevering etter planlagt teknisk ettersyn, eller feil i planlegging av crew. Ekstraordinære kanselleringer er de som forårsakes av tekniske problemer som oppstår uforutsett, sykdom blant crew, eller force majeure situasjoner.

Kanselleringen av WF909 ble forårsaket av skade på vinge, skade som ikke kunne vært avverget ved vanlig vedlikehold/service, og betegnes som ekstraordinær (se utdrag fra teknisk logg under).

Det utbetales ikke kompensasjon i henhold til EU-regulativet i disse tilfellene.

Widerøe vil dekke eventuelle ekstra utgifter til overnatting, bespisning eller transport, og trenger da kvitteringer på disse.

Utdrag fra teknisk logg:

Crew oppdaget skade i ving - deksler i flap sone.

Flere defekter registrert, flyet reparert midlertidig, så det kunne fly til Bodø uten passasjerer for nærmere ettersyn/reparasjon (ettersyn/reparasjon ikke mulig på/ved stasjon)

Defekter: 361025, 361026, 361027, 361028, 36135, alle for forskjellige skader i område. Større operasjon, flyet blir stående i hangar over lengre tid.

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 skade på en vinge.

Flyklagenemnda har forelagt saken for Luftfartstilsynet for nærmere utredning av sakens tekniske side. Luftfartstilsynets syn fremkommer i svarbrev av 6. oktober 2009. Nemnda viser til dette.

En samlet nemnd er av den oppfatning at den tekniske feilen som førte til innstillingen må betegnes som en ekstraordinær omstendighet. Nemnda viser til at feilen var ukjent for denne flytypen. Tilsvarende feil var ikke avdekket på de over 500 fly som var produsert. Feilen synes heller ikke å ha oppstått pga noen spesiell begivenhet.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet må bære ansvaret for kanselleringen.

Flertallet viser til at det fremgår av flyets log fra 30. januar 2009 at det var observert propellvibrasjoner i flyet. Anmerkningen er gjentatt ved tre senere anledninger. Motor/propellområdet ble inspisert uten at det ble funnet feil. Problemet ble til slutt avdekket ved ytterligere undersøkelse den 2. mars 2009..

Det er uklart for flertallet hvorfor årsaken til vibrasjonene ikke ble avdekket tidligere. Flertallet kan ikke se bort fra at dette skyldes at undersøkelsene ikke har vært grundige nok. Dersom problemet hadde blitt avdekket tidligere, hadde det ikke vært nødvendig å kansellere

klagers flyvning. Flertallet er etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at Widerøe ikke har godtgjort at feilen ikke burde vært oppdaget tidligere. Flertallet viser i denne forbindelse også til Luftfartstilsynets bemerkning om at man i etterpåklokskapens lys kan hevde at selskapets feilsøkningsrutiner burde ha favnet bredere enn motor/propell område basert på de anmerkninger som er gjort. Slik flertallet ser det har Widerøe ikke godtgjort at innstillingen ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at man ikke med rimelighet kan forlange at feilen burde blitt avdekket tidligere. Flertallet viser til at feilen ikke var kjent for denne flytypen, og at det ikke var erfaringsmessig grunnlag for at motorvibrasjoner ville kunne føre til en slik skade. Widerøe foretok de undersøkelser som ut fra de rapporterte avvik var adekvate. Det er ikke noen holdepunkter for at undersøkelsene ikke var grundige. At man i etterpåklokskapens lys kan hevde at feilsøkingen burde ha favnet videre, rokker ikke ved det faktum at Widerøe iverksatte de undersøkelser som kunne forventes. Innstillingen kunne følgelig ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

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.