

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

679/12F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Hammerfest til Geneve via Tromsø og Oslo den 12. oktober 2012.

WF903 fra Hammerfest til Tromsø med avgang kl. 12:43 ble kansellert, og klager ble booket om til neste avgang kl. 17:33. Klager mistet sin videreforbindelse i Oslo og ble innlosjert på hotell.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

På hotellet fikk klager en matkupong på kroner 250. Det fantes ikke middag på hotellet til under kroner 250, så klager fikk en merutgift på kroner 184.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, samt refusjon av matutgifter kroner 184.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF903 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til teknisk rapport. Den uforutsette hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll. Kanselleringen er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte, og ble innlosjert på hotell.

Fast sats på forpleining kveldstid er kroner 250. Widerøe kan dessverre ikke refundere utlegg utover dette. Widerøe anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap.

Widerøe kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### 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 en drivstofflekkasje.

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.

Ved kanselleringer plikter flyselskapet å tilby måltider som står i rimelig forhold til ventetiden. Widerøe utleverte en matkupong på 250 kroner til bruk på hotellet. Klager opplyser at beløpet ikke var tilstrekkelig til å betale for middag på hotellet. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager kjøpte middag på hotellet til kr 434. I summen inngår et glass vin til kr 90. Klager benyttet matkupongen som delbetaling. Nemnda er av den oppfatning at det kun er rimelige utgifter til mat/drikke som kan kreves erstattet. Alkoholholdige drikker er ikke nødvendig og inngår ikke i det man kan få erstattet. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers nødvendige merutgift på 94 kroner.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis standarderstatning for kanselleringen. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers merutgifter til mat med kroner 94.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*