

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

099/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Førde til Kristiansand via Bergen den 14. desember 2011.

WF599 fra Bergen til Kristiansand ble kansellert. Klager ble booket om til dagen etter og innlosjert på hotell. Hotellet viste seg å være fullbooket, så klager ble sendt til et hotell i sentrum. Da det var svært sent fikk ikke klager mat på hotellet.

På returen den 16. desember ble WF594 fra Kristiansand til Bergen kansellert. Klager ble omrutet via Oslo og landet i Førde over to timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro for hver av hendelsene.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF599 ble kansellert som følge av teknisk feil. Det vises til teknisk rapport.

WF594 ble kansellert som følge av feil med flyets kontrollsystem.

Hendelsene var av ekstraordinær art, og er i henhold til EU's regulativ 261/2004 26 ikke kompensasjonsberettiget.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten motta full refusjon eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe har refundert klager matutgifter, kroner 113, 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at WF599 ble kansellert som følge av at flyet ble truffet av et lyn. Ved lynnedslag er det nødvendig å foreta teknisk kontroll av flyet. Det kan ta noe tid. Nemnda legger til grunn at flyet ikke var klargjort til klages flygning, og at denne flygningen følgelig måtte innstilles. Forholdet er å betrakte som en ekstraordinær omstendighet, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

WF594 ble innstilt som følge av feil ved flyets kontrollsystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

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.

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, Amine Mabel Hansen, 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.