

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om lovfestet kompensasjon på grunn av kansellert fly

Dato

24.03.2010

Saksnummer

36/09F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap ASA

Krav om lovfestet kompensasjon på grunn av kansellert fly

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med Widerøe rute WF487 fra Trondheim til Sandefjord 16. november 2008, kl 18.25. Da klagerne møtte opp på flyplassen søndag ettermiddag fikk de beskjed om at flyvningen var innstilt. De ble ombooket til en avgang med SAS til Gardermoen, og måtte derfra ta ansvar for reisen videre til Torp, der klagers bil sto parkert. Klagerne bor ca 150 km fra Torp, 2,5 timers biltur.

I bestillingen hadde klager oppgitt både e-post og mobilnummer, men ble ikke varslet om innstillingen på forhånd. Klager krever kompensasjon iflg. EU-forordningen på

2 x 250 EUR for kanselleringen.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Ved kanselleringer differensierer Widerøe 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 på WF487 ble forårsaket av et teknisk problem som oppsto akutt og ikke kunne forutses, og betegnes som ekstraordinær. Det utbetales ikke kompensasjon i henhold til EU-regulativet i disse tilfellene. Widerøe vil dekke eventuelle ekstra utgifter til bespising eller transport og ber om kvitteringene på disse.

Widerøe har fremlagt teknisk logg på WF487 16. november 2008, se vedlegg.

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 «no 1 stall system fail caution light on, stall test warn no 1 us, NO 1 STALL SYSTEM FAIL AND PUSHER SYSTEM FAIL C/L DURING FLIGHT».

Widerøe har ikke gitt noen nærmere opplysninger om feilen. De har heller ikke opplyst når feilen oppstod, og når den ble reparert. Widerøe har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått om selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klagerne har etter dette rett til en kompensasjon på 250 euro per person.

Klagerne ble påført utgifter til transport fra Gardermoen til Torp. Widerøe er ansvarlig for å erstatte disse. I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal imidlertid standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet med flyselskapets egne fly. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet.

Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har opplyst at de ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. Widerøe har følgelig ikke oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, 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.