

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om lovfestet kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 for kansellert fly.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

21/09F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om lovfestet kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 for kansellert fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med Widerøes rute WF852 fra Bodø til Narvik 5. oktober 2008 kl 12.50. Flyvningen ble kansellert. Klager krever kompensasjon iflg. EU forordningen for denne kanselleringen. Klager har bedt Widerøe om bevis for kanselleringen, og har mottatt en utskrift fra Widerøe, se klagers vedlegg.

Klager mener at forsinkelsen som iflg. Widerøe normalt skulle ta 5 timer, men denne gang førte til at flyet ble kansellert, var at Widerøe hadde sendt nesten alle sine teknikere på høstferie. Klager viser videre til vedlegg med kopi av innslag i pressen om saken.

Klager vil at Flyklagenemnda skal overprøve Widerøes avslag i saken.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Denne kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU regulativet, da uregelmessigheten oppsto på grunn av ekstraordinære omstendigheter, i dette tilfellet tekniske problemer, på flyet, som oppsto uforutsett og utenfor Widerøes kontroll.

Flyet kom inn fra siste flyvning lørdag med teknisk problem. Det er ikke beregnet bemanning på nattevakt i helger på den avdeling som kunne rette opp feilen, og de starter sin arbeidsdag kl. 11.00 på søndager, hvilket normalt er tilstrekkelig. Da det tar ca 5 timer å reparere denne typen feil var derfor ikke maskinen klar for flyvning igjen før ca kl. 15.00 den 5. oktober. 2008.

Når kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerer følgende valg:

Følgkostnader vil vurderes i hvert enkelt tilfelle, kun mot kvitteringer.

Widerøe beklager de uheldige omstendighetene klager opplevde i forbindelse med reisen.

Nemnda bemerker:

Klagers fly fra Bodø til Narvik den 5. oktober 2008 kl 12.50 ble kansellert.

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 «Amicos Defect». Widerøe har ikke redegjort nærmere for feilen. Widerøe opplyser at flyet kom inn med tekniske problemer lørdag 4. oktober. Reparasjonen ble startet påfølgende dag kl 11.00 og var ferdig kl 15.00.

Klager opplyser at flyet kom inn til Bodø den 4. oktober kl 15.10. Klager har videre fremlagt presseoppslag, bl.a. med intervju med driftsdirektør Dahl i Widerøe, der det fremkommer at Widerøe i denne perioden hadde store problemer med tilgjengelig teknisk personale pga sprengte overtidskvoter og høstferie. Widerøe har ikke kommentert disse opplysningene.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at det ikke var praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor grunnlag for erstatning. Nemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.