

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

11.02.2013

### Saksnummer

182/12F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Newcastle til Oslo via Stavanger den 13. januar 2012. WF385 fra Newcastle til Stavanger ble forsinket, og klager ble booket om til en avgang 12 timer senere. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Oslo. Klager ble booket om til første fly dagen etter.

På returen fra Stavanger til Newcastle den 22. januar ble WF384 med avgang kl. 17:35 forsinket. Flyet tok av først kl. 21:35.

Widerøe hevder flyene ble kansellerte, mens klager mener de ble forsinket. I henhold til Sturgeon-dommen har passasjerene rett til kompensasjon ved lengre forsinkelser.

Klager ble ikke på noe tidspunkt tilbudt full refusjon mot å kansellere billettene. Hadde de vært klar over dette på daværende tidspunkt ville de skaffet seg nye billetter med annet selskap.

Ved ankomst Newcastle oppdaget klager at koffertene deres var ødelagte. Det var ingen ved ankomsts-service klager kunne rapportere skadene til.

Klager krever standarderstatning for kanselleringene, samt refusjon for ødelagt bagasje.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF385 og WF384 ble kansellert som følge av tekniske feil. Hendelsene oppstod uforutsett og var utenfor Widerøes kontroll.

I henhold til EU forordning 261/2004, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten avbryte reisen mot full refusjon eller bli booket om til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte ved disse hendelsene.

Widerøe ønsker å refundere klagers ødelagte kofferty, samt utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av Widerøes e-post til klager av 29. mars 2012 til grunn at begge flygninger ble forsinket - ikke kansellert. Nemnda viser til at de oppsatte flygninger ble gjennomført med erstatningsfly.

Begge flygninger ble forsinket med mer enn tre timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 forsinkelsen.

WF384 ble forsinket som følge av at vann/is var kommet inn mellom pakninger til dører og gjorde at det ble en luftlekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 22. august 2012.

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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning.

Nemnda tar ikke stilling til om forsinkelsen av WF385 gir rett til standarderstatning etter EU-forordningen, da avgjørelsen etter forordningen artikkel 16 hører inn under britisk tilsynsorgan. Så vidt nemnda forstår er saken til behandling der.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*