

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01817

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Leknes til Bodø den 3. juni 2018 kl 17.35 med ankomst kl 18.40 med WF814, pris flybillett kroner 1 168. Klager hadde separat billett videre til Oslo og Kristiansand påfølgende morgen.

WF814 ble etter flere timer på flyplassen kansellert. Klager skulle på jobb i Kristiansand den 4. juni. Widerøe anbefalte klager å ta hurtigruten til Bodø og lovet å refundere disse utgiftene i etterkant. Klager fulgte rådet for å rekke sin videreforbindelse. I etterkant avslår Widerøe å refundere hurtigrutebillettene. Han stiller seg kritisk til dette.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til hurtigrutebilletter, kroner 2 852.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF814 ble kansellert som følge av fabrikasjonsfeil av flymaskin Bombardiers Dash 8. Den 3. juni 2018 opplevde Widerøe en feil ved flymaskinens FMS (Flight Management System) som leveres av Universal Avionics. Det var da en latent programvare feil i systemets interne GPS-modul som var problemet. Systemet brukes blant annet som hjelp ved innflyging. GPSene starter uke-tellingen på nytt hver 1024 uke, og det var da en programmeringsfeil i logaritmen som skulle ivareta denne overgangen. Dette førte til at en rekke flymaskiner måtte settes på bakken inntil man fikk konferert med flyprodusent, slik at man kunne fly på manuelle rutiner.

Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon fra flyprodusenten.

I henhold til Guidelines til EU-forordning 261/2004 så kan skjulte feil som oppdages av produsent regnes som en ekstraordinær omstendighet.

Det var ingen tilgjengelige flyvninger samme dag, da to maskiner fra Leknes var kansellert grunnet samme problematikk og resterende maskiner var fullbooket. Tidligste avreise fra Leknes ville da være 4. juni.

For å hjelpe sine kunder ble det anbefalt at de som kunne tok hurtigruten til Bodø, ettersom det ville spare dem for mye tid. Klager har i dette tilfellet valgt alternativ transport med hurtigruten, og Widerøe har refundert flybilletten til klager.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Unntakene er fabrikasjonsfeil, sabotasje, terrorhandlinger, birdstrike eller FOD (Foreign Object Damage).

Slik nemnda ser det har flyselskapet Widerøe i dette tilfellet godtgjort at den tekniske svikten skyldtes en ekstraordinær omstendighet:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon fra flyprodusenten for at den tekniske svikten skyldtes fabrikasjonsfeil. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Kanselleringer gir passasjerer rett til refusjon eller omruting etter forordningen artikkel 8, samt forpleining etter artikkel 9.

Klager anfører at Widerøe ikke kunne tilby omruting før påfølgende dag. Han anfører videre at Widerøe anbefalte passasjerer som ønsket det å ta hurtigruten, og at de ville få refundert disse kostnadene i ettertid.

Widerøe har anført at de anbefalte sine passasjerer å reise med hurtigruten. Flyselskapet har imidlertid ikke kommentert klagers påstand om at det ble lovet full refusjon av hurtigrutebillettene. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og anbefaler at Widerøe refunderer klagers utgifter til hurtigrutebilletter, med fradrag av refunderte flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Widerøe refunderer klagers utgifter til hurtigrutebilletter, med fradrag av de refunderte flybillettene.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)