

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

629/11F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Lakselv til Tromsø den 14. juli 2011 kl. 21:51 med WF685. Avgangen ble innstilt og klager ble innlosjert på hotell og booket om til neste dag kl. 07:00 med WF683. Også denne avgangen ble innstilt, og klager ble fraktet med buss til bestemmelsesstedet. Han ankom Tromsø 14 timer forsinket.

Klager mener at hverken teknisk feil eller personalmangel kan klassifiseres som ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004 for begge hendelsene.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF685 ble kansellert da flyvertinnen hadde oversteget tillatt arbeidstid.

WF683 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til teknisk logg.

Når kansellering oppstår kan passasjerene enten få full refusjon eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager ble fraktet i buss da dette var raskeste alternativ.

Kanselleringene er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004 da uregelmessighetene oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at

det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Mannskapsmangel som følge av at mannskapet har oversteget tillatt arbeidstids på grunn av tidligere forsinkelser, kan etter nemndas vurdering være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Widerøe har opplyst at WF685 ble kansellert som følge av at mannskapet hadde oversteget tillatt arbeidstid på grunn av forsinkelser tidligere på dagen. Nemnda finner dette sannsynliggjort, jf. Widerøes utskrift av «Info crew». Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning.

WF683 ble kansellert pga. teknisk feil. 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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 13. mars 2012. Det fremkommer av uttalelsen at det var feil ved flyets aktuator og at det ikke er anledning til å fly med en slik feil dersom det er fare for ising. Det fremkommer videre at det ikke var noe Widerøe kunne ha gjort for å unngå feilen eller oppdaget den tidligere.

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 av WF683 gir derfor ikke rett til erstatning.

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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.