

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.11.2013

Saksnummer

394/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Sandnessjøen kl. 19:15 den 11. mars 2013 med WF709. Flyet ble kansellert, og klager ble ombooket til dagen etter kl. 08:50 med WF711. Også dette flyet ble kansellert.

Det ble satt opp nytt fly omtrent kl. 12:30, fra Bodø til Trondheim, med mellomlanding i Sandnessjøen hvor klager skulle gå av. Underveis ble passasjerene informert om at flyet likevel ikke kunne mellomlande i Sandnessjøen. Flyet ville gå direkte til Trondheim på grunn av utgått arbeidstid blant crewet.

Klager stiller seg sterkt kritisk til manglende informasjon og uvitenhet blant de ansatte i Widerøe. Klager landet i Sandnessjøen kl. 21:00, over 24 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 250 euro.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF709 og WF711 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagte tekniske rapporter. Hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Widerøes kontroll.

Kanselleringene er dessverre ikke kompensasjonsberettiget da uregelmessighetene oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli booket om til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe har refundert klagers utlegg i ventetiden, men dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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 av klagers opprinnelige flygning, WF709, skyldtes feil på avisingsystemet.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon vedrørende denne flygningen.

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 gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Klager ble omrutet til WF711. Denne flygningen ble kansellert på grunn av hydraulikklekkasje. Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppstod uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

Klager ble på nytt omrutet med et fly som skulle til Trondheim. Flyet skulle mellomlande i Sandnessjøen. Flyet landet likevel ikke i Sandnessjøen og klager måtte vente ytterligere seks timer i Trondheim før hun fikk fly til Sandnessjøen. Hun ankom Sandnessjøen 24 timer forsinket.

Klager har redegjort for mangelfull informasjon fra Widerøes side. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Spesielt synes håndteringen av omrutingen etter kanselleringen av WF711 å ha vært uheldig.

Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap menes så vel økonomisk- som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Selv om det kan reises spørsmål om hvorfor klager ikke ble omrutet på en smidigere og raskere måte etter kanselleringen av WF711, f.eks. omrutet med WF712, er nemnda av den oppfatning at forsinkelsen som følge av kanselleringen av WF711 samlet sett ikke er av en slik art eller omfang at det gir grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.