

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

01.11.2011

Saksnummer

209/11F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Hammerfest til Tromsø 25. mars 2011 med WF935. Klager skulle videre til Oslo med SAS på samme billett, og derfra til Amsterdam med KLM booket i separat billett. WF935 ble kansellert som følge av teknisk svikt.

Klager ble booket om til neste fly som ville medføre at han mistet flyet videre til Oslo. Klager kjøpte derfor ny billett med Norwegian til Oslo, for å rekke siste fly videre til Amsterdam samme kveld.

Klager har bedt Widerøe dokumentere den tekniske feilen som forårsaket kanselleringen, men flyselskapet har ikke kunnet fremlegge dette.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen, EUR 250.

Widerøe har ikke gitt uttalelse til nemnda.

Widerøe har til klager i det vesentlige anført:

WF935 ble kansellert som følge av en uforutsett teknisk svikt. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

Passasjerer kan ved en kansellering velge enten refusjon eller ombooking, klager valgte sistnevnte.

Widerøe kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standard erstatning. Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden mot originale kvitteringer.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Widerøe ved nemndas brev av 19. mai 2011 med frist til 5. juli 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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.

Widerøe har ikke redegjort for eller dokumentert den tekniske feile. De har følgelig ikke godtgjort at innstilling skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har således rett til en standardkompensasjon på 250 euro.

Innstillingen førte til at klager ble forsinket. Han måtte kjøpe billetter med Norwegian for å rekke flyet videre til Amsterdam.

Flyselskapet 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. Widerøe har i dette tilfellet ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler for å unngå kanselleringen eller at dette ikke har vært mulig for dem. Widerøe er således ansvarlig for det tap klager ble påført ved kjøp av ny billett til Oslo.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det antas å være tilfelle i denne saken (klager har ikke oppgitt pris på Norwegianbilletten eller dokumentert denne utgiften).

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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.