

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.11.2013

Saksnummer

395/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Torp den 18. april 2013 kl. 17:00 med WF487. Flyet ble kansellert.

Klager måtte hjem til barna sine, og endte opp med å kjøpe ny billett med annet selskap til Gardermoen, da senere fly til Torp var fullbooket. Klager har fått refundert sin ubenyttede billett med Widerøe.

Klager krever refusjon av ny billett med Norwegian, samt refusjon av flytog til Drammen og tog videre til Torp, til sammen kroner 2 113.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF487 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Widerøes kontroll.

Kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget da uregelmessigheten 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 fikk tilbud om overnatting og ombooking, men valgte å avbryte reisen med Widerøe.

Widerøe har refundert klagers ubenyttede returbillett, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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 skyldtes i dette tilfellet feil på bagasjeromsdøren.

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

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.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Klager opplyser at Widerøe ikke kunne tilby omruting denne kvelden da senere fly var fullt. Klager ble anbefalt å stå på venteliste. Da klager måtte hjem denne kvelden, valgte han omruting med Norwegian.

Omruting med Norwegian til Gardermoen og transport til Torp kostet kr 2.113. Med fratrekk av Widerøe-billetten, kr 484, ble klager påført en ekstraavgift på kr 1.629.

Dersom klager hadde fulgt Widerøes tilbud om omruting neste dag, pliktet Widerøe å tilby klager hotellovernatting, mat og forfriskninger.

Nemnda er i dette tilfellet av den oppfatning at Widerøe kunne ha akseptert omruting med Norwegian. En slik omruting ville koste selskapet noe mer enn omruting dagen etter med eget selskap, men fordelene for klager ville være vesentlig større. Nemnda anbefaler etter dette at Widerøe erstatter klagers ekstraavgifter på kr 1.629.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en erstatning på kroner 1 629.

Vedtaket var enstemmig.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.