

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.12.2011

Saksnummer

234/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Torp 11. april 2011 kl. 21:05 med WF491. Da klager ankom flyplassen fikk han beskjed om at flyet var forsinket til kl. 22:50.

Det kom stadig meldinger over høyttalerne om at flyet hadde tekniske problemer og at passasjerene måtte vente på mer info. Kl. 23:15 ble flyet kansellert, og klager ble innlosjert på hotell.

Klager reagerer på at han ikke fikk beskjed om kanselleringen tidligere på dagen. I følge en SAS ansatt på flyplassen hadde Widerøe hatt problemer med dette flyet hele dagen.

Klager reagerer også på at han ikke fikk utdelt matkupong når restaurantene fortsatt var åpne på flyplassen. Da klager ankom hotellet, var også mat serveringen stengt. Han fikk ikke noe å spise før dagen etter.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF491 ble kansellert som følge av teknisk svikt, det vises til teknisk logg. Forsinkelsen medførte også at crewet fikk problemer med å overholde arbeidstidsbestemmelser. I tillegg stengte Torp Lufthavn slik at det ikke var mulig å lande der.

Widerøe beklager at restaurantene ikke var åpne på flyplassen i ventetiden og på hotellet da klager ankom. Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter til mat og drikke mot originale kvitteringer.

Hendelsen var uforutsett og utenfor Widerøes kontroll, flyselskapet kan derfor 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 skyldtes i dette tilfellet at drivsstoffilteret gikk tett og måtte renses. 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.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet.

Klager ble omrutet til neste dag. Han ble videre tildelt hotell.

Nemnda forstår Widerøe slik at det var vanskelig å si hvor lang tid det ville ta å utbedre feilen og at dette var årsaken til at passasjerene ikke ble tilbudt mat. Nemnda legger dette til grunn. Widerøe har tilbudt seg å erstatte klagers dokumenterte utgifter til mat.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standardkompensasjon.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standardkompensasjon.

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 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.