

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering/forsinkelse.

Dato

13.01.2014

Saksnummer

496/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering/forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise Namsos - Bergen t/r via Trondheim den 20. - 23. juni 2013.

WF740 fra Namsos til Trondheim den 20. juni ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ankom Bergen 2 timer og 5 minutter forsinket

WF744 fra Trondheim til Namsos den 23. juni ble kansellert. Kanselleringen medførte busstransport fra Værnes til Namsos. Klager ankom Namsos 2 timer og 45 minutter senere enn planlagt.

Klager krever standarderstatning 250 euro for begge hendelsene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF740 ble forsinket 34 minutter, og WF744 ble forsinket 2 timer, som følge av tekniske feil. Det vises til fremlagte tekniske rapporter.

Forsinkelsene er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsene var på under tre timer, og fordi uregelmessighetene oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved forsinkelser kan passasjerene velge enten ombooking og forpleining, eller å avbryte reisen mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen WF740 fra Namsos til Trondheim ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen til Bergen. Klager ankom Bergen om lag to timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Klager ankom det endelige bestemmelsesstedet, Bergen, om lag to timer forsinket. En forsinkelse av denne lengde gir ikke rett til standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at det oppstod tekniske problemer på flyet som skulle operere ruten WF744 fra Trondheim til Namsos. Passasjerene ble fraktet med buss til Namsos. Selv om flyet senere fløy til Namsos, legger nemnda på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at WF744 ble kansellert.

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 ved en elektrisk komponent i flyet.

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.

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 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.