

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-02447

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Leknes til London via Bodø og Oslo den 3. juni kl 15.35 med ankomst kl 21.35. WF813 ble kansellert og klager ble booket om til å reise kl 05.00 den 4. juni med ankomst London kl 16.00, mer enn 18 timer forsinket.

Klager mistet en dag på jobb som følge av kanselleringen.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter i ventetiden kroner 396.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF813 ble kansellert som følge av fabrikasjonsfeil av flymaskin Bombardiers Dash 8. Den 3. juni 2018 opplevde Widerøe en feil ved flymaskinens FMS (Flight Management System) som leveres av Universal Avionics. Det var da en latent programvare feil i systemets interne GPS-modul som var problemet. Systemet brukes blant annet som hjelp ved innflyging. GPSene starter uke-tellingen på nytt hver 1024 uke, og det var da en programmeringsfeil i logaritmen som skulle ivareta denne overgangen. Dette førte til at en rekke flymaskiner måtte settes på bakken inntil man fikk konferert med flyprodusent, slik at man kunne fly på manuelle rutiner.

Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon fra flyprodusenten.

I henhold til Guidelines til EU-forordning 261/2004 så kan skjulte feil som oppdages av produsent regnes som en ekstraordinær omstendighet.

Widerøe har tilbudt klager 150 kroner for å dekke nødvendige innkjøp i ventetiden.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og Kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Unntakene er fabrikasjonsfeil, sabotasje, terrorhandlinger, birdstrike eller FOD (Foreign Object Damage).

Slik nemnda ser det har flyselskapet Widerøe i dette tilfellet godtgjort at den tekniske svikten skyldtes en ekstraordinær omstendighet:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon fra flyprodusenten for at den tekniske svikten skyldtes fabrikasjonsfeil. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden som følge av kanselleringen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Widerøe refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Widerøe refunderer dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)