

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning etter EU forordning 261/2004, samt refusjon av billettutgifter etter innstilt flygning.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

53/09F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning etter EU forordning 261/2004, samt refusjon av billettutgifter etter innstilt flygning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter med avreise 9. september 2008 fra Trondheim til Murmansk, med mellomlanding i Kirkenes.

På grunn av morens problemer med å bevege seg var det bestilt en gjennomgående reise, for å unngå unødvendige transitter og ventetid på grenseoverganger og lignende.

Da de reisende ankom Kirkenes, fikk de beskjed om at reisen videre fra Kirkenes til Murmansk måtte foregå med buss, da det var oppstått problemer med flyet som skulle fly strekningen fra Kirkenes til Murmansk. Klagerne satte seg på bussen til Murmansk og ble tilbudt et smørbrød og en brus under hele turen til Murmansk som tok 7,5 timer mer en opprinnelig reise skulle tatt.

Klagerne ble ikke informert om at de hadde hatt muligheten til å overnatte i Kirkenes og så fløyet videre neste dag. Klager følger at de ikke har mottatt informasjon om hvilke rettigheter de hadde i den oppståtte situasjon og følger at morens helse ble betraktelig dårlige på grunn av den lange bussturen.

Klagerne krever en erstatning på 400 euro per person samt refusjon av billettutgifter med kr 1.727.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe anmoder om at denne saken henlegges, da den er sendt til Flyklagenemnda etter 4 ukers fristen, som er beskrevet på Flyklagenemnda sine internettsider.

Endelig avslag på sin klage fikk klager den 06.10.08 fra Widerøe, og klager sender brev til Flyklagenemnda den 08. 02.09, fristen på 4 uker er da overskredet for lengst.

Imidlertid ønsker Widerøe å kommentere følgende.

Klager har bedt om full refusjon av reisen samt EU kompensasjon på 400EUR per person. Widerøe og SAS har befraktet kunden til endelig destinasjon og billetter kan ikke refunderes. Strekningen Kirkenes Murmansk er mindre enn 1500KM.

Grunnen til at flyet ble satt på bakken var sterk kjemisk plastlukt i kabin. Widerøe har tidligere hatt et lignende tilfelle der crewet opplevde pustevansker og dermed tok Widerøe ikke noen sjanser at dette skulle skje igjen.

Se også vedlagte tekniske rapport fra Widerøe.

Widerøe bemerker også at de kan ikke ta stilling til de helsemessige problemer som oppsto i etterkant av hendelsen, da de må forutsette at reisende med Widerøe er i helsemessig forsvarlig tilstand for en lenger reise.

### **Nemnda bemerker:**

I henhold til forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-2 (1) må klager som skal behandles i nemnda sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til tjenesteyteren (her Widerøe). Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten inneholder en skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for klagenemnda. Mangler slik skriftlig orientering, må klageren likevel ha sendt saken til nemnda innen seks måneder fra siste brevet fra tjenesteyteren ble mottatt.

Widerøe besvarte reklamasjonen i mail av 6. oktober 2008. Svaret inneholdt ingen henvisning til nemnda eller frist for å klage saken inn for nemnda. Dette er i strid med EU forordning 261/2004 artikkel 14. Saken blir å behandle for nemnda.

Flyvningen fra Kirkenes til Murmansk den 9. september 2008 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 en «kjemisk plastlukt i kabinen». Widerøe har ikke gitt noen nærmere forklaring på problemet. Det fremgår ikke når problemet oppstod, hva det skyldtes eller når det ble reparert. Widerøe har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Widerøe har heller ikke godtgjort at det i den foreliggende situasjon ikke var praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen.

Kanselleringen gir etter dette rett til erstatning i henhold til EU forordningen på 250 euro per person. Standarderstatningen gis på bakgrunn av beregning av avstanden mellom Kirkenes og Murmansk, som er under 1 500 km.

Klagerne har opplyst at de på flyplassen i Kirkenes ikke fikk annen informasjon enn at de måtte ta buss. Hadde de fått informasjon om at det var mulig å overnatte i Kirkenes til neste dag for da å ta fly, ville de nok ha valgt dette. Widerøe har ikke kommentert klagerens opplysninger, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet med flyselskapets egne fly. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelige melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Widerøe har i dette tilfellet ikke oppfylt sin informasjonsplikt.

Etter nemndas vurdering kunne klagerne i dette tilfellet ha valgt omruting neste dag samt dekning av hotell og matutgifter i stedet for en lang bussreise. Klagerne fikk imidlertid ikke dette valget da Widerøe brøt sin plikt til å informere klagerne om sine rettigheter.

Rent faktisk ble klagerne transportert til sitt bestemmelsessted, og selv om det kan synes urimelig at Widerøe skal profitere på mangelfull informasjon, finner nemnda at det ikke er juridisk grunnlag for å kreve utgifter til flybilletter fra Kirkenes til Murmansk tilbakebetalt.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*