

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

20.06.2014

### Saksnummer

100/14F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kirkenes til Tromsø den 24. november 2013 kl. 22:54 med WF1697. Avgangen ble kansellert som følge av mangel på crew.

Klager ble booket om til dagen etter med WF693 ca. kl. 12:00, også denne avgangen ble kansellert. Først kl. 20:30 mandag den 25. november kom klager seg avgårde til Tromsø.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Han stiller seg kritisk til Widerøes håndtering av situasjonen, og til at han ikke ble tilbudt alternativ transportmulighet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen. Videre krever klager refusjon av bussutgift til og fra hotellet, samt erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF1697 ble kansellert som følge av ekstremt vær i Nord-Norge, som førte til at crewet gikk ut på arbeidstid. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Widerøe hadde totalt 29 kanselleringer som følge av værforholdene.

WF693 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved kansellering kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Informasjon om passasjerrettigheter er godt opplyst ved gate-området, samt på plakater og postere på veggene.

Widerøe ønsker å refundere klagers bussutgifter, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning eller refusjon av tapt arbeidsfortjeneste.

## Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser, som fører til arbeidstidsbestemmelsene blir overskredet mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at WF1697 ble kansellert som følge av mangel på crew. Nemnda legger videre til grunn at mangel på crew skyldtes overskridelse av arbeidstidsbestemmelsene som følge av dårlig vær. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at kanselleringen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Klager ble omrutet til WF693 neste dag. Denne flygningen ble kansellert grunnet tekniske problemer.

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 balanserorsystemet.

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.

Klager kom forsinket hjem og ble påført tapt arbeidsfortjeneste. Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Nemnda finner det videre på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at forsinkelsen heller ikke kunne begrenses ved omruting med annet transportmiddel eller lignende. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

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. 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 tydelig 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.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at Widerøe ikke har overholdt informasjonsplikten.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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.*