

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

388/11F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Kristiansand 7. juli 2011 med WF587 kl. 10:45. Halvannen time før avgang fikk klager beskjed om at flyet var kansellert, og at neste fly ikke gikk før dagen etter.

Klager overnattet privat og fikk utgifter til drosje.

Klager stiller seg undrende til hvorfor han ikke ble booket om til et tidligere fly. Dersom WF587 ble ferdigstilt kl. 11:30 i Kristiansand, burde han kun blitt noen timer forsinket. Klager kan ut ifra Widerøes tekniske rapport ikke se når WF587 faktisk tok av fra Bergen, og hvor mange timer flyet ble forsinket.

Klager krever standarderstatning euro 250 i henhold til EU forordning 261/2004.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Kanselleringen av WF587 er dessverre ikke kompensasjonsberettiget, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, i dette tilfellet punktert hovedhjul. Det vises til teknisk rapport.

Ved en kansellering kan man enten velge full refusjon, eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe kan tilby klager kjøregodtgjørelse, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 ett av flyets hovedhjul var punktert.

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 standarderstatning.

Det følger av forordningen artikkel 9 at passasjerer skal tilbys gratis transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet. Klager har opplyst at det var nødvendig å ta taxi da flybussen ikke gikk på den aktuelle strekning grunnet veiarbeider. Taxiutgifter er dokumentert. Nemnda anbefaler at klagers taxiutgifter erstattes.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers taxi-utgifter. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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.