

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 på grunn av kansellering.

### Dato

12.03.2011

### Saksnummer

150/10F

### Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap ASA

Krav om erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 på grunn av kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

WF933 fra Mehamn til Trondheim fredag 12. mars 2010 ble innstilt grunnet tekniske problemer. Det var ingen ledige avganger denne dagen, og de reisende ble omrutet til WF931 neste dag.

Informasjonen om passasjerenes rettigheter var fraværende. Klager måtte ordne opp på egenhånd.

Klager har i ettertid, etter flere runder, fått dekket sine utgifter. Klager krever i tillegg erstatning etter EU forordning 261/2004. Klager er av den oppfatning at Widerøe ikke har godtgjort at det forelå en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

Det finnes oppslag om passasjerrettighetene på lufthavnen samt brosjyrer lett tilgjengelig.

Klagers opprinnelige henvendelse til Widerøe gjaldt forespørsel om dekning av utgifter - ikke krav om EU erstatning.

Kanselleringen skyldtes en tekniske feil, tap av indikert lufthastighet høyre side under flygning. Dette er en ekstraordinær omstendighet som oppstod uforutsett og utenfor Widerøe's kontroll. Kanselleringen gir da ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Det vises for øvrig til Widerøe's brev.

#### Nemnda bemerker:

Klagers flygning den 12. mars 2010 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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet for teknisk vurdering. Det fremgår at Luftfartstilsynets uttalelse av 29. desember 2010 at kanselleringen skyldtes feil med ett av flyets to fartsmålere. Feilen oppstod uventet, og det var nødvendig å utbedre feilen for at flyet skulle bli luftdyktig igjen.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir da ikke rett til erstatning.

Ved innstilling av en flyvning 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 innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flygning 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 innsjekkingssranken 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 er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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.*