

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellert flyvning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00096

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Trondheim til Sandefjord den 20. desember 2015 kl.21:50 med WF491. Flyvningen ble kansellert grunnet teknisk feil, og klager ble satt på buss til Torp etter en times venting på flyplassen. Dette resulterte i at klager ankom Torp 12 timer senere enn forventet ankomst.

Klager fikk ingen informasjon om rettighetene ved en kansellert flyvning.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Han krever videre erstattet utgifter til mat.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Widerøe i det vesentlige anført:

Kundens krav i henhold til kompensasjon og assistanse er regulert av EUs regulativ 261/2004. Denne forsinkelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til regulativet, da uregelmessigheten oppstod grunnet ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet var det akutt mangel på crew som oppstod da flyvemaskinen og crewet som skulle operere denne flyvningen, på vei til Trondheim måtte returnere til Torp grunnet tekniske problemer som oppstod i luften. Widerøe hadde tilgjengelig ekstra flyvemaskin, men dessverre ikke crew til å operere denne.

Når kanselleringer oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg.

1. passasjerer kan velge ombooking samt forpleining.

Forpleining består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom det er aktuelt.

2. passasjerer kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg til forpleining.

Widerøe refunderer i denne saken klagers kostnader til mat.

Widerøe kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Widerøe ved nemndas epost av 24. februar 2016 med frist til 6. april 2016 for eventuelle bemerkninger. I eposten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen skyldtes mangel av crew som følge av at flymaskinen og crewet som skulle operere klagers flygning, på vei til Trondheim måtte returnere til Torp grunnet tekniske problemer. Widerøe hadde erstatningsfly i Trondheim, men ikke noe mannskap til å betjene det.

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.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning. Unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans – KLM.

Mannskapet hadde kommet frem til Trondheim i tide dersom Widerøes fly ikke hadde hatt tekniske problemer. Den tekniske feilen er således årsak til at flygningen fra Trondheim til Torp ble kansellert. Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler erstatningen.

Klager ble omrutet og kom 12 timer forsinket frem. Widerøe har akseptert å betale klagers ekstraplasker til mat. Dersom betaling ikke har funnet sted, anbefales det gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler en standarderstatning på 250 euro. Dersom klagers utgifter til mat ikke er refundert, anbefales det gjort.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)