

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ett tapt døgn på cruiseskip,
samt en ekstra hotellovernatting grunnet kansellert fly.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

23/09F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning av ett tapt døgn på cruiseskip, samt en ekstra hotellovernatting grunnet kansellert fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med Widerøe fra Torp til Venezia via København den 20. oktober kl.10.05. Ankomst Venezia skulle være kl 14.10, og klager skulle gå om bord i et cruiseskip kl.15.00. Flyet fra Torp måtte gjøre vendereis på grunn av ujevnt oljetrykk på en motor. Klager tok kontakt med representanter på Torp, og forklarte at de skulle gå om bord i et cruiseskip kl.15.00. Klager foreslo at de ble transportert til Oslo, Gardermoen, men ble da kun bedt om å vente. Klager mener at alle virket handlingslammet.

Med bakgrunn i klagers initiativ ble det arrangert slik at de ble transportert til Split, via København, Frankfurt, og Zagreb for så å kunne gå om bord i skipet den påfølgende dag. De ble lovet at skipet skulle få informasjon om at de ikke ville gå om bord i Venezia, men i Split.

Klager ankom flyplassen i Split kl. 22.05. Ettersom reisen ble vesentlig lenger enn opprinnelig, ba klager om oppgradering til business klasse grunnet dårlig rygg. Dette ble avvist. Klager ba om hjelp til reservasjon av hotell i Split, og fikk beskjed om at de skulle henvende seg i informasjonsdisken på flyplassen ved ankomst, så ville de ble transportert til et forhåndsreservert hotell. Flyplassen var nærmest folketom da de ankom, og informasjonsdisken var i ferd med å stenge, og hadde heller ikke hørt noe fra Widerøe vedrørende reservasjon av hotell. Klager fikk ingen hjelp der, og fikk vite at alle busser og drosjer hadde forlatt flyplassen for kvelden. Klager fikk hjelp av en flyoffiser som sørget for reservasjon av hotell, samt transport med en rengjøringsansatt inn til byen. Klager ankom hotellet like før midnatt, og ettersom alt var stengt, fikk de ingen mat. Klager ringte cruiseskipets representant i Venezia for å kontrollere om skipet var varslet om deres ankomst i Split, men dette var ikke fulgt opp slik de var blitt lovet.

Klager deltok på et 14 dagers cruise til en verdi av NOK 199 556,74.-.

Grunnet forsinkelsen mistet klager ett reisedøgn, som tilsvarer NOK 14 254,05.

De hadde utgifter til hotell i Split med NOK 914,12.

Klager mener det er rimelig å få refundert NOK 15 168,17.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Følgkostnader ved kanselleringer ligger ikke under flyselskapets erstatningsansvar, og Widerøe kan på grunnlag av dette ikke refundere ett døgn av cruiset.

Widerøe anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap, men har dekket ekstra utgift til hotell.

Det ble ikke stilt krav om refusjon av bespisning, derfor ble dette heller ikke tilbudt, men Widerøe vil refundere slike utgifter mot kvitteringer, eventuelt standard refusjon etter gjeldende regelverk.

Flyselskapene kan ikke stilles ansvarlig for ikke-økonomiske tap.

Da kanselleringen var på grunn av et teknisk problem som oppsto uforutsett og kunne ikke forhindres, er heller ikke klager berettiget til kompensasjon ihht.

EU-regulativet. Flyet fikk problemer med «chip warning» i motor. Det betyr at det kom ut metallpartikler, så motor måtte inspiseres, filter skiftes og lignende.

Se for øvrig vedlagt logg/rapport fra Widerøe vedrørende skaden.

Nemnda bemerker:

Klagernes fly fra Torp til København 20. oktober 2008 kl 10.05 ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning etter EU forordning 261/2004 artikkel 5 med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

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 motorfeil. 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 grunnlag for erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda finner det ikke sannsynlig at klagerne ville ha nådd skipsavgang selv om de var blitt ombooket via Gardermoen. Nemnda viser til at klagerne opprinnelig kun hadde beregnet 50 minutter fra ankomst Venezia til de skulle gå om bord i skipet, at tid var gått tapt ved at flyet måtte gjøre vendereis til Torp og at det ville ta tid å komme seg til Gardermoen. Det er videre uklart om det der fantes aktuelle flyavganger/ledige seter.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

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

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.