

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

968/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Hovden den 4. september 2014 kl. 18:40 med WF179. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til neste ledige avgang kl. 22:10.

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

Det var ikke feil med det flyet klager skulle ha fløyet med. Dette flyet ble imidlertid satt inn på en annen rute i stedet for et annet fly som hadde tekniske problemer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF179 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport.

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

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

I Widerøes daglige drift settes det opp et utgangspunkt for hvilke fly og hvilket crew som skal fly de forskjellige fly de forskjellige slingene. Dette er på langt nær en fasit, og endring av denne planen/prognosen kan og vil oppstå underveis av flere forskjellige årsaker.

Widerøe ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke var noen feil med det flyet som var planlagt benyttet på klagers flygning. Feil med et annet av Widerøes fly førte imidlertid til at Widerøe av operasjonelle grunner benyttet «klagers» fly til en annen flygning, noe som førte til at klagers flygning ble innstilt.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at kanselleringen av klagers flygning ikke var nødvendig, men at vedtaket om kanselleringen ble truffet ut fra operasjonelle/kommersielle grunner. Selv om dette kan ha vært den beste helhetsløsning, kunne den ha blitt unngått. Flertallet er av den oppfatning at kanselleringen gir rett til standarderstatning på 250 euro. Flertallet anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at passasjerene ikke har avtale om flygning med en bestemt maskin, og at flyselskapet ut fra en helhetsvurdering må kunne omdisponere flyene. I dette tilfellet var årsaken til omdisponeringen en plutselig oppstått teknisk feil ved et fly. Det er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og innstillingen kunne ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgelig etter mindretallets vurdering ikke rett til standarderstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 250 euro.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.