

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

136/11F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Hammerfest 27. januar 2011 kl. 16:10 med WF908.

Ved ankomst Tromsø Lufthavn fikk klager beskjed om at flyet var innstilt grunnet teknisk feil.

Hun ble booket om til neste avgang kl. 20:51 med WF934.

Det viste seg at også dette flyet hadde teknisk feil, og klager ble booket om til neste avgang kl. 22:25 med WF936. Dette flyet var noe forsinket da de måtte skifte en lypære.

Kl. 23:00 fikk klager beskjed om at WF936 hadde feil på avisingsystemet og måtte repareres. Etter halvannen time var flyet reparert og klar til avgang.

Klager landet ikke i Hammerfest før kl. 01:54.

Klager finner det svært usannsynlig og foruroligende at tre Widerøe maskiner fikk ekstraordinære tekniske feil på samme dag og strekning.

Klager krever standarderstatning for hver av de to innstilte flygningene og for flygningen som var forsinket i over to timer i henhold til EU forordning 261/2004.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF908 ble kansellert som følge av en uforutsett teknisk svikt, det vises til teknisk rapport.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll, kanselleringen er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU regulativ 261/2004.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten få full refusjon, eller bli booket om til neste avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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 av WF 908 skyldtes skade på et vindu. 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 av WF908 gir derfor ikke rett til erstatning.

Klager har opplyst at hun ble omrutet til WF934. Hun har opplyst at også denne flygningen ble kansellert. Widerøe har ikke kommentert dette. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Widerøe har ikke godtgjort at denne kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro.

Klager ble omrutet til WF936. Denne avgangen ble forsinket.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at

rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

En samlet nemnd legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager i dette tilfellet kom frem til Hammerfest mindre enn tre timer etter planlagt ankomsttidspunkt for WF936. Forsinkelsen av denne flygningen var således ikke av en slik lengde at den gir grunnlag for standarderstatning etter EU forordningen.

Det er etter dette kun innstillingen av WF934 som gir grunnlag for erstatning.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager utbetales en standarderstatning på 250 euro.

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 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.