

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av drosjeutgift grunnet kansellering.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

714/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning samt refusjon av drosjeutgift grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Sogndal til Oslo den 27. september 2013 kl. 18:23 med WF153.

Avgangen ble kansellert, og det ble satt opp buss på strekningen som ankom Gardermoen kl. 03:00.

Da det ikke fantes offentlig transport fra Gardermoen til klagers hjemsted på dette tidspunktet, måtte klager ta drosje.

Klager krever refusjon av drosjeutgift, kroner 1 059, samt standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF153 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Ved kansellering har passasjerene krav på omruting frem til endelig bestemmelsessted, samt forpleining. Alternativt kan billetten refunderes dersom kunden velger å benytte seg av egen transport. Kostnad til drosje dekkes ikke.

Widerøe ønsker å refundere eventuelle utgifter til mat i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

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 skyldtes i dette tilfellet at døren til nesehjulet var ødelagt.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

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 rett til erstatning etter EU-forordningen.

Klager ble omrutet til Gardermoen med buss. Bussen kom frem til Gardermoen ca. klokken 03.00. På dette tidspunkt gikk det ikke offentlig kommunikasjon fra Gardermoen, og klager tok drosje hjem. Klager ble påført en utgift på 1 059 kroner.

Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Spørsmålet blir imidlertid om Widerøe kunne ha truffet tiltak for å unngå tapet eller deler av dette ved å kjøre om Hønefoss.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe ved omrutingen ikke kan lastes for ikke å ha undersøkt hvor passasjerene skulle etter ankomst Gardermoen for deretter å innrette kjøreturen etter dette. Tilbudet til passasjerene var omruting til Gardermoen med buss eller omruting med fly neste dag. De som valgte omruting med buss måtte forvente at bussen valgte korteste kjørestrekning.

Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til erstatning av utgifter til drosje.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.