

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

094/11F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Leknes til Bodø 16. desember 2010 kl. 09:21. Flyet ble kansellert grunnet dårlig vær og klager ble booket om til en avgang kl. 17:30. Dette flyet ble også kansellert, men nå som følge av teknisk feil.

Klager blir så booket om til et fly kl. 21:41 fra Leknes, dette flyet ble forsinket til kl. 22:20. Klager hadde da ventet i ca. 13 timer.

Klager hadde videretransport til Oslo samme dag, men måtte endre denne avgangen til dagen etter. Klager fikk dekket hotell i Bodø.

Klager ble ikke tildelt matvoucher i ventetiden, og ønsker erstatning for lunsj, middag og kveldsmat, til sammen ca. NOK 500. Han ønsker også erstatning for bruk av telefon, ca. NOK 50

At klager i en kort periode besøkte sine foreldre i Leknes ventetiden mener han er irrelevant for saken.

Klager krever i tillegg standarderstatning i henhold til EU-forordningen EUR 250.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Kanselleringene den 16. desember skyldtes værforhold og teknisk feil, avisningssystemet på flyet. Denne hendelsen oppstod plutselig og utenfor Widerøes kontroll.

Klager fikk utdelt matkupong NOK 200, samt tilbud om bruk av telefon. Han fikk også låne pc for å endre sin billett fra Bodø til Oslo.

Dersom klager ikke mottok matkupong, vil Widerøe refundere NOK 275 for middag og frokost, etter flyselskapets satser. Widerøe mener klager ikke har krav på erstatning for mat utover dette da han besøkte sine foreldre i ventetiden.

Passasjerene kan ved kanselleringer enten velge full refusjon av billetten, eller forpleining og ombooking til neste flyavgang. Klager valgte sistnevnte. Widerøe kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Det er enighet om at kanselleringen av klagers opprinnelige flygning skyldtes værforholdene. Det er også enighet om at denne kanselleringen ikke gir rett til erstatning. Det er nemnda enig i.

Klager ble omrutet til an avgang kl 17.30. Nemnda legger til grunn at denne avgangen ble kansellert pga tekniske problemer.

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.

Widerøe har i dette tilfellet ikke gitt noen nærmere opplysninger om den tekniske feilen ut over at det var problemer med flyets avisningssystem. Widerøe har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro.

Nemnda legger til grunn at klager ble forsinket til Bodø med om lag 13 timer. Flyselskapet skal ved forsinkelse tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det ble ikke gjort i dette tilfellet. Det er opplyst at det ikke finnes kafé på flyplassen. Klager har ikke anført at han ble påført utgifter til mat under ventetiden i Leknes. Der er således ikke noe økonomisk tap å erstatte i ettertid. Ulempen klager ble påført inngår i ovennevnte standarderstatning. Widerøe har sagt seg villig til å erstatte klager kr 275 og må stå ved dette. Flyselskapet skal ved kanselleringer/forsinkelser tilby passasjerene dekning av utgifter til to telefonsamtaler. Det er ikke gjort i dette tilfellet. Klager har krevd dekket kr 50. Widerøe har ikke bestridt utgiftens størrelse, og nemnda anbefaler at Widerøe erstatter dette beløpet.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro samt NOK 325.

Vedtaket var enstemmig.

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 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.