

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

016/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Lakselv via Tromsø den 3. desember 2012 kl. 08:22 med ankomst kl. 12:10.

WF632 fra Bodø til Tromsø ble kansellert som medførte at klager landet i Lakselv kl. 18:25, over seks timer forsinket. Det var svært lite informasjon og dårlig oppfølging i ventetiden.

Klager krever standarderstatning i henhold til gjeldende regler.

Det vises for øvrig til klagers brev

Widerøe har i det vesentlige anført:

Kanselleringen av WF632 er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-regulativet, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet tekniske problemer på flyet som oppstod uforutsett og utenfor Widerøes kontroll. Det vises til teknisk logg.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte 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 skyldtes i dette tilfellet feilindikasjon på motor.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat. Det fremgår av sakens dokumenter at feilen på flyet ble oppdaget 30. november. Klagers opprinnelige avgang var 3. desember kl. 08.22.

Til tross for at det er dokumentert at den tekniske feilen ikke var mulig å unngå, kan mindretallet ikke se at Widerøe har godtgjort at det er truffet alle rimelige tiltak for å forhindre kansellering av aktuelle avgang. Det vises til at feilen oppsto flere dager før klagers avgang. Klager har således etter mindretallets vurdering krav på standarderstatning.

En samlet nemnd bemerker at Widerøe beklager at klager fikk liten informasjon og oppfølging i ventetiden. Dette gir i seg selv ikke grunnlag for erstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.