

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet kansellering/forsinkelse.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

455/10F

### Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap

Krav om kompensasjon grunnet kansellering/forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Sandefjord 22. november 2010 kl. 06.35.

Flyturen ble kansellert, og klager ble booket om til et fly med avgang 10.50.

Klager ble forsinket med mer enn to timer og krever standardkompensasjon på EUR 250.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe beklager de uregelmessigheter klager ble utsatt for og de konsekvenser det medførte.

I henhold til EU forordning 261/2004 er denne kanselleringen ikke kompensasjonsberettiget.

Teknisk feil var årsak til hendelsen som var utenfor Widerøes kontroll. Det vises til teknisk rapport.

Når kansellering oppstår har passasjerene følgende valg:

Widerøe kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet ble innstilt grunnet tekniske problemer. Klager ble omrutet til en senere avgang og ankom bestemmelsesstedet mer enn fire timer forsinket.

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 en generator som starter flyet samt leverer strøm til flyets elektriske systemer under flygning. 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 grunnlag for erstatning. Klager kom frem til bestemmelsesstedet mer enn fire timer forsinket. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning da den skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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.*