

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet kansellering/forsinkelse.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

05/11F

### Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap

Krav om kompensasjon grunnet kansellering/forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansund til Bergen 19. november 2010 kl. 16:05 med WF573.

Flyet ble kansellert på grunn av tekniske problemer, og klager ble booket om til neste avgang kl. 20:45 med WF577

WF577 var forsinket og faktisk avgang ble kl. 22:15.

Klager ble 6-7 timer forsinket og ønsker standard kompensasjon EUR 250. Klager er av den oppfatning at Widerøe ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Klager peker videre på at han ikke ble informert om sine rettigheter.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF573 ble kansellert på grunn av teknisk feil, det vises til teknisk rapport fra Widerøe.

Kanselleringen var i dette tilfellet ikke kompensasjonsberettiget da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, utenfor Widerøes kontroll. Flyselskapet viser til EU forordning 261/2004.

Når kanselleringer oppstår kan passasjerene velge mellom full refusjon eller ombooking og forpleining, klager har her valgt siste alternativ.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Den avtalte flygning ble innstilt grunnet tekniske problemer. Klager ble omrutet til en senere avgang og kom frem til bestemmelsesstedet 6-7 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 feil i motorens elektroniske styringssystem. 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.

Klager kom frem til bestemmelsesstedet 6-7 timer forsinket. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert.

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

### **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.*