

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

097/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Newcastle til Stavanger 11. desember 2011 med WF385 kl. 18:30. Kl. 16:00 fikk klager beskjed om at flyet var kansellert.

Klager ble innlosjert på hotell og booket om til dagen etter via London, og landet i Stavanger den 12. desember kl. 15:00. Klager hadde da tapt en arbeidsdag.

Klager stiller seg svært kritisk til at de ikke fikk beskjed om kanselleringen på et tidligere tidspunkt, slik at de kunnet sjekket andre hjemreisealternativer.

Klager krever erstatning i henhold til gjeldende regler.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF385 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til teknisk rapport. Feilen ble oppdaget lørdag 10. desember om ettermiddagen, da er mesteparten av all trafikk avsluttet. Widerøe fikk derfor ikke booket passasjerene om før søndag 11. desember på første ledige avgang mandag den 12. desember.

Kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget da den ekstraordinære hendelsen oppstod uforutsett, og var utenfor Widerøes kontroll.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge ombooking samt forpleining, eller full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Widerøe ønsker å erstatte klagers utgifter til mat og parkering mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 19. april 2012. Det fremkommer av uttalelsen at problemet ble avdekket under en planlagt inspeksjon. Nemnda oppfatter dette slik at feilen ble avdekket i forbindelse med vanlig vedlikehold av flyet. En feil som avdekkes i forbindelse med vanlig vedlikehold av flyet, er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet, jf. EU domstolens dom av 22. desember 2008, Wallentin-Herman, avsnitt 25 (C-549/07).

Klager har etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

Innstillingen førte til at klager kom forsinket frem til reisemålet. Flyselskapet 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.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Klagerne ble påført utgifter til mat. Widerøe plikter å erstatte disse, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 9. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på utgifter. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagerne dokumenterte utgifter. Dersom klagerne ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemnda etter en skjønnsmessig vurdering at klagerne gis erstatning på til sammen 1000 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro med tillegg av erstatning for dokumenterte utgifter til mat, alternativt 1000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.