

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.01.2014

Saksnummer

545/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Newcastle fredag den 2. august 2013 kl. 18:40 med WF384. Flyet ble kansellert, og klager ble tilbudt ombooking til søndag kveld. Da klager hadde bestilt ny billett fra Newcastle til Stavanger allerede mandag, så han ikke noe poeng i å reise hjem for kun noen timer.

Klager valgte å avbryte reisen, og har fått refundert billetten. Klager mener likevel han har krav på kompensasjon for hendelsen. Det var svært kaotisk på Stavanger Lufthavn, og klager gikk glipp av et bryllup i England lørdag.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF384 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll, og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge ombooking og care, eller å avbryte reisen mot refusjon av billetten. Klager valgte sistnevnte da første ledige avgang til Newcastle var to dager senere. Widerøe sjekket tilgjengelighet hos andre flyselskap, men disse var fullbooket.

Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i forbindelse med kanselleringen mot originale kvitteringer. Widerøe ønsker av godvilje å utbetale standardsatser for overnatting på kroner 400 per natt, selv om klager hadde tilgang til egen leilighet.

Widerøe 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil på systemet som skal sikre rett temperatur på drivstoffet.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Det er ikke anledning til å fly med en slik feil.

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 etter EU-forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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.