

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

22.05.2015

### Saksnummer

440/14F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Newcastle den 20. februar 2014 kl. 10:05 med WF386. Da klager ankom flyplassen fikk han beskjed om at avgangen hadde blitt kansellert dagen i forveien. Klager hadde ikke blitt informert om dette.

Widerøe kunne ikke tilby ombooking før dagen etter. Da klager hadde avtaler han måtte rekke, så han seg nødt til å kjøpe nye billetter med Eastern Airways.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av nye billetter fra Stavanger til Newcastle, 834,90 euro.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF386 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge enten å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking til neste ledige avgang samt forpleining. Klager valgte førstnevnte.

Klager ble tilbudt ombooking og forpleining, men da han valgte å avbryte reisen, har han fått refundert sine ubenyttede flybilletter. Widerøe kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for nye flybilletter.

På grunnlag av ovennevnte kan Widerøe 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.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.**

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

**En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.**

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at nesehjulet på flyet var punktert. Det tok tid å få byttet dette.

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

**Nemndas flertall 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 standarderstatning etter EU-forordningen, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

**Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.**

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet

plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempen ved de forskjellige alternativer.

**Widerøe tilbød omruting dagen etter. Widerøe har ikke kommentert hvorfor klager ikke ble tilbudt omruting samme dag med Eastern Airways. De har heller ikke kommentert klages opplysning om at han måtte være fremme om morgenen av hensyn til arbeidet. En samlet nemnd er etter en helhetsvurdering av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet burde ha tilbudt omruting med Eastern Airways. Nemnda viser til klagers behov for omrutingen og kostnadene ved omruting med annet selskap. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers merutgift ved kjøp av billetter med Eastern Airways.**

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers merutgift.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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.*