

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.11.2013

Saksnummer

095/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Førde til Mo i Rana via Oslo og Bodø den 6. februar 2013. WF192 fra Førde til Gardermoen ble kansellert, klager ble booket om til avreise fra Florø, og ble fraktet dit med buss.

Som følge av dette mistet klager sin videreforbindelse i Oslo. Hun ble booket om til neste ledige avgang, og ankom Mo i rana nesten fire timer forsinket.

Klager hadde full flex billetter, og mener Widerøe ikke gjorde en god nok innsats med å få klager raskere frem til bestemmelsesstedet.

Klager krever standarderstatning for hendelsen.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF192 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

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.

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 feil på avisingsutstyret på flyets haleror.

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.

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.

Ved en innstilling plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Det er vanskelig for nemnda på bakgrunn av de foreliggende opplysninger å ta stilling til om Widerøe oppfylte dette. Nemnda bemerker imidlertid at Widerøe hadde et ansvar for samtlige passasjerer, og at det er rimelig at de først prioriterer løsninger som er best for de fleste passasjerene.

Ved kanselleringer skal Widerøe gi de berørte passasjerer en skriftlig informasjon om sine rettigheter. Det ble ikke gjort i dette tilfellet.

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.