

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet kanselleringer.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

525/12F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning av utgifter grunnet kanselleringer.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Kristiansand t/r den 17. - 20. juli 2012.

WF587 den 17. juli fra Bergen til Kristiansand ble kansellert. Klager ble booket om til neste fly fire timer senere. Dette resulterte i at klager mistet en dag i dyreparken.

WF594 den 20. juli fra Kristiansand til Bergen ble kansellert. Klager ble tilbudt busstransport, noe som var uaktuelt for klager da hun reiste med sin handikappede datter. Klager fikk tak i nye flybilletter med et annet selskap.

Klager krever erstatning av en tapt feriedag, en natt på hotell, samt refusjon av nye flybilletter, til sammen kroner 6 887.

#### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF587 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

WF594 ble kansellert på grunn av mannskapsmangel. Det var ikke tilgjengelig reservepersonell da disse var benyttet annet steds.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge ombooking til neste ledige avgang, eller kansellering mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte på utreisen den 17. juli, og sistnevnte på returen den 20. juli.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke flyselskapene pålagt å utbetale erstatning dersom de kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Dessverre faller ikke tapt arbeidsinntekt eller utgifter til forhåndsbetalt hotell under flyselskapets ansvar.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte dessverre 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.

WF587 ble innstilt som følge av generatorfeil.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

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 forsinket frem til bestemmelsesstedet. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning da den skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen av WF594 skyldtes mannskapsmangel. Nemnda finner videre godtgjort at dette hadde sin bakgrunn i forsinkelser grunnet tildelt flyvningstillatelse (slot-tid). Reservepersonell var ikke tilgjengelig da de var benyttet annet steds. Nemnda er av den oppfatning at Widerøe i den foreliggende situasjon ikke hadde mulighet til å treffe tiltak for å hindre innstillingen. Forholdet anses som ekstraordinært og gir ikke rett til erstatning.

Ved kansellering skal flyselskapet snarest mulig å tilby omruting til bestemmelsesstedet. Dersom overnatting er nødvendig skal selskapet også tilby hotellinnkvartering. Widerøe ga klager valget mellom buss til Bergen samme kveld eller fly neste morgen. Widerøe tilbød ikke hotell.

Klagerne reiste med sin funksjonshemmede datter og kunne ikke benytte seg av tilbudene fra Widerøe. De bestilte i stedet billetter med Norwegian. Nemnda anbefaler etter omstendighetene at Widerøe erstatter klagerens utgifter til billetter med Norwegian. Til fradrag går utgifter til billett til Widerøe dersom denne er refundert.

## Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe erstatter klagernes merutgifter til hjemreisen.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*