

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

901/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett fra Stavanger til Torp den 15. september 2013 kl. 13:50 med WF443. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til Gardermoen kl. 14:30.

Da klager hadde fått utlevert sin bagasje kl. 16:00, så han ingen annen utvei enn å ta drosje fra Gardermoen til Torp for å rekke sin videreforbindelse derfra kl. 19:20. Neste tog fra Gardermoen gikk ikke før kl. 17:03 med ankomst Torp kl. 19:17.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever refusjon av drosjeutgift, kroner 5 558 med fradrag av allerede refundert beløp kroner 2 070.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF443 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe er pålagt å dekke videre transport til ankomststed på rimeligste tilgjengelige alternativ, og har refundert klager beløp tilsvarende tog på strekningen mellom Gardermoen og Torp.

Det går tog hver time fra Gardermoen til Torp og reisen tar 2 timer og 14 minutter. Med bil tar det 1 time og 50 min å kjøre denne strekningen.

Informasjon om rettigheter er tilgjengelig på Widerøes nettsider og på flyplassene. Flyselskapet beklager dersom klager ikke ble informert om hvor dette kunne finnes.

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 oljelekkasje.

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 kansellering plikter flyselskapet å omrute passasjerene snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Klagerne ble omrutet til Gardermoen. De har opplyst at de sjekket med SAS i Stavanger at det ikke var arrangert noen transport fra Gardermoen fra Torp, og at de måtte ordne dette selv. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn.

Klagerne skulle videre med fly fra Torp kl. 19:20. Klager har redegjort for hvorfor det var nødvendig å ta drosje for å rekke flyet. Widerøe har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøes omrutingsplikt i dette tilfellet etter forordningen ikke går lenger enn til omruting med tog/buss fra Gardermoen. Nemnda viser til at det er et godt offentlig transporttilbud på strekningen. Nemnda har forståelse for at klagerne av tidsmessige grunner ikke kunne benytte dette, men er av den oppfatning at Widerøe ikke har plikt til å erstatte drosjeutgiftene.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Widerøe 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.

En samlet nemnd er av den oppfatning at Widerøe ikke hadde mulighet til å unngå at det ble en forsinkelse, jf. ovenfor. Ansvar etter luftfartsloven kan likevel tenkes dersom Widerøe kunne ha hindret/begrenset passasjerens tap ved rimelige tiltak som ville ha forkortet forsinkelsen.

Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at drosje fra Gardermoen til Torp i dette tilfellet fremstår som et rimelig tiltak sett i forhold til at det ville begrense passasjerens tap ved at han rakk sin videreforbindelse fra Torp. Tiltaket var enkelt å iverksette og enkelt å gjennomføre. Det fikk heller ikke virkning ut over de som var direkte berørt. Flertallet bemerker i denne forbindelse at klager ikke fikk noen hjelp eller veiledning fra Widerøe ut over opplysningen om at de selv måtte ordne med transport fra Gardermoen til Torp.

Flertallet anbefaler etter dette at Widerøe erstatter klagers drosjeutgifter med kr 5.558, Til fradrag går kr 2.070 som er utbetalt.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at omruting med drosje ikke kan anses som et rimelig tiltak i luftfartslovens forstand. Klager har i utgangspunktet kun rett til omruting på tilsvarende transportvilkår, og drosjeutgiftene utgjør et vesentlig større beløp enn flybilletten. Etter mindretallets syn må klager bære utgiftene ut over togutgifter.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers drosjeutgifter med kr 5.558. Til fradrag går kr 2.070 som tidligere er utbetalt.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.