

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning i henhold til EU forordningen 261/2004 som følge av kansellering.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

11/10F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Krav om erstatning i henhold til EU forordningen 261/2004 som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 22. november 2009 reise med WF356 fra Trondheim via København og deretter med SAS til Brussel. Flyet fra Trondheim ble kansellert på grunn av en uforutsett teknisk feil på flyet.

Klager ble ombooket til neste dag og fikk hotellovernatting og bespisning. Han ankom Brussel 13 timer forsinket.

Klager krever kompensasjon på 400 euro etter EU forordningen. Det fremkommer ikke av flyselskapets redegjørelse hvorfor en «uforutsett feil» skulle forhindre kompensasjon.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordningen da uregelmessigheten oppsto på grunn av ekstraordinære omstendigheter, i dette tekniske problemer med flyet, som oppstod uforutsett og utenfor Widerøes kontroll. Etter oppstart kom varsellys for feil på motorinstallasjon og feil på den elektriske motorkontrollenheten.

Feilen ble meldt til Operasjonssentralen den 22. november kl 20.22. Feilen var reparert den 23. november kl 01.00.

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 ved flyets motor. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet. Nemnda viser bl.a. till at feilen ikke er dokumentert ved logg eller lignende dokumentasjon. Av fremlagte «Momenter i forbindelse med teknisk logg for kundeservice» fremgår videre at feilen ble meldt den 22. november kl 20:22. Klagers skulle ha reist samme dag kl 17:10.

Avstanden Trondheim - København - Brussel er 1610 kilometer, og klager har rett til en erstatning på 400 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 400 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.