

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

687/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Fort Lauderdale via København og New York den 11. april 2014 kl. 10:05. WF305 fra Torp til København ble kansellert. Klager ble etter mye om og men booket om via London og New York den 13. april kl. 12:20.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om sine rettigheter, eller at hun fikk beskjed om kanselleringen på et tidligere tidspunkt. Hun ville kjøpt nye billetter med andre selskap dersom hun hadde visst at hun ville fått full refusjon på opprinnelige billetter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager erstatning for ødelagt koffert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF305 ble kansellert som følge av en uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved en kansellering kan passasjerene velge ombooking eller å avbryte reisen mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte. Da dette var i påsken var det kun ledige plasser 2 dager senere.

Da klager ikke har rapportert kofferten skadet etter reise med Widerøe, kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme krav om erstatning for denne.

Widerøe ønsker å refundere klagers utgifter til transport til/fra hjemsted, men kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

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, samtlig 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 rimelig tiltak for å unngå kanselleringen.

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet oljelekkasje i motoren.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Widerøes 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 har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet, eller refusjon. Flyselskapet plikter i henhold

til EU-forordningen å gi berørte passasjerer en skriftlig informasjon om rettighetene, jf. forordningen artikkel 14 nr. 2. Det er således ikke tilstrekkelig kun å ha generell informasjon om rettighetene på hjemmesiden. En samlet nemnd er av den oppfatning at Widerøe ikke har oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Widerøe tilbød omruting to dager senere. En samlet nemnd er enig med klager i at dette ikke var tilfredsstillende så lenge det fantes andre, og vesentlig bedre, alternativer med andre selskap (Norwegian).

Manglende oppfyllelse av informasjonsplikten samt mangelfull omruting gir i seg selv ikke grunnlag for erstatning. Det fremkommer ikke opplysninger om at den forsinkede avreise/ ankomst påførte klagerne utgifter.

Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-18 ansvarlig for skadet eller ødelagt bagasje med mindre skaden skyldes reisegodsets egen beskaffenhet eller feil eller mangler ved reisegodset.

Mottas innskrevet reisegods uten klage fra mottakerens side, formodes godset å være utlevert i god stand om ikke annet blir godtgjort, jf. luftfartsloven § 10-26 første ledd.

Klagerne påpekte ikke skaden da de forlot flyplassen. Kofferten formodes da henhold til ovennevnte regel å ha vært i god stand. Widerøe aksepterer ikke ansvar for skaden, og nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at skaden oppstod mens bagasjen var i Widerøes varetekt.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda er enig med klager i at Widerøe ikke har gitt tilstrekkelig informasjon samt at klagerne burde ha blitt omrutet tidligere.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.