

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

802/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Kristiansund den 26. oktober 2012 kl. 17:05 med WF555. Ca. 40 minutter før avgang ble flyet kansellert, og det ble satt opp buss på strekningen.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager stiller seg undrende til at et lynnedslag et døgn i forveien kan sies å være uforutsett. Han mener videre at Widerøe burde ha arrangert alternativ transport på et tidligere tidspunkt enn å sette opp buss en time etter avgang.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Flyet som skulle operere WF555 den 26. oktober ble kansellert som følge av lynnedslag den 25. oktober. Flyet ble rapportert ferdig den 26. oktober kl. 16:40 i Bodø.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til hendelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe forsøkte i det lengste å sette inn et nytt fly, men da dette ikke lot seg gjøre ble det satt inn buss på strekningen.

Ved kansellering kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli booket om til alternativ transport. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

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 at flyet ett døgn tidligere var truffet av et lyn. Etter lynnedslag må det foretas kontroll og eventuell reparasjon av flyet.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av hendelsen eller den fremlagte dokumentasjon.

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 innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det synes som om Widerøe ikke har oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet. Widerøe tilbød heller ikke mat. Klager har opplyst at de har «rotet bort» kvitteringer for matinnkjøp. Nemnda finner det sannsynlig at klager har hatt utgifter til mat og anbefaler at Widerøe erstatter disse med 150 kroner per person.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers utgifter til mat med kroner 150 per person.

Vedtaket var enstemmig.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.