

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning/refusjon av billettprisen grunnet kansellering.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

700/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning/refusjon av billettprisen grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Hammerfest via Tromsø den 18. september 2013 kl. 13:55. WF908 fra Tromsø til Hammerfest ble kansellert. Klager ble booket om til Alta og fraktet i buss derfra til Hammerfest, hvor han ankom omtrent 8 timer forsinket.

Klagers bagasje ble levert først dagen etter kl. 09:00.

Klager krever standarderstatning 250 euro/ refusjon av billettprisen.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF908 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Dersom klager har hatt utgifter i forbindelse med forsinket bagasje ber Widerøe om kvitteringer slik at disse kan vurderes refundert.

Widerøe ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter til mat i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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 på en komponent i bremsesystemet til hjulene.

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 har passasjerer etter forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8 valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av billettprisen. Klager aksepterte tilbud om omruting og har da ikke rett til refusjon av billettprisen.

Widerøe plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal videre 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Widerøe ikke oppfylte sin informasjonsplikt fullt ut i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning eller refusjon av billetten.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.