

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standard kompensasjon på grunn av forsinkelse.

### Dato

30.06.2011

### Saksnummer

418/10F

### Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap

Krav om standard kompensasjon på grunn av forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Sandnessjøen den 18. november 2010 med WF751, kl. 13:09.

Flyet ble kansellert og klager ble booket om til Mosjøen og derfra fraktet til Sandnessjøen med buss.

Ingen bespisning ble tilbudt.

Klager krever EUR 250 i standard kompensasjon.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF751 ble kansellert på grunn av teknisk feil.

Da hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll kan standard kompensasjon dessverre ikke utbetales.

Widerøe henviser klager til sitt forsikringsselskap.

Widerøe beklager dersom passasjerene ikke fikk tilbud om bespisning. Widerøe tilbyr refusjon av utgifter til bespisning, helst mot fremlagt kvittering, alternativt i henhold til Widerøes gjeldende satser.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klagers fly ble kansellert. Klager ble omrutet og ankom bestemmelsesstedet ca 4 ½ time forsinket.

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 mikrobryter som sørger for at flaps/vingeklaffer opereres. 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 grunnlag for erstatning.

Ved innstillinger og forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 9, jf. artikkel 5 og 6. Klager ble ikke tilbudt mat eller forfriskninger. Nemnda anser det sannsynlig at klager ble påført utgifter til mat og drikke i ventetiden og anbefaler at klager erstattes dokumenterte utgifter, alternativt kr 250.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager erstattes dokumenterte utgifter til mat og drikke, alternativt kr 250 dersom han ikke har kvitteringer.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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.*