

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.01.2014

Saksnummer

499/13F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Xiamen via København og Beijing den 11. juli 2013. WF313 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse til Kina hvor hun hadde et viktig møte.

Klager ble innlosjert på hotell i København booket om til dagen etter via Frankfurt og Hong Kong, og ankom bestemmelsesstedet et døgn forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om forsinkelsen på et tidligere tidspunkt, og til at hun ikke ble booket om til en tidligere avgang.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF313 ble forsinket som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved forsinkelser kan passasjerene velge enten ombooking og forpleining, eller å avbryte reisen mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Widerøe kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004

artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 forsinkelsen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet indikasjon på en feil ved flyets styringssystem.

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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, herunder opplysninger som fremkommer i sak 441/13F, som er vedlagt, at feilen ved flyet oppstod tidligere på dagen. Nemnda legger videre til grunn at Widerøe regnet med at feilen ville bli utbedret slik at WF313 kunne avvikles som planlagt. Reparasjonen tok imidlertid lengre tid enn forventet slik at et annet fly måtte settes inn. Dette tok tid og forsinkelse var ikke til å unngå. Nemnda er av den oppfatning at Widerøe ikke kan lastes for at reserveflyet ikke ble satt inn på et tidligere tidspunkt.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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.