

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av utgifter ved kansellering. Teknisk feil - fabrikasjonsfeil.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03097

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Stokmarknes 3. juni 2018 kl 10.35 med Widerøes flight WF840. Flybilletten ble betalt med Eurobonus-poeng.

Flyet ble kansellert. Klager ble booket om til senere fly samme dag fra Oslo til Bodø. Derfra var det ikke ledig fly videre til Stokmarknes før neste ettermiddag. Da klager er praktiserende lege og eneste spesialist på sitt felt på klinikken, måtte han møte på jobb senest kl 0800 den 4. juni. Han hadde 27 pasienter til behandling denne dagen. Klager valgte derfor å leie bil fra Bodø til Stokmarknes. Dersom klager hadde akseptert ombookingen ville tapt arbeidsfortjeneste utgjort en betydelig større sum enn utgiftene til leiebil.

Klager krever følgende utgifter dekket:

- Standardkompensasjon på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004
- Advokatsalær (5 000 NOK, pluss mva)
- Leiebilutgift (5 671 NOK + 400 NOK til drivstoff)
- Fergebillett fra Bognes - Lødingen (245 NOK)
- Hundekennel (200 NOK)

Widerøe har refundert klagers utgifter til mat og parkering, samt betalt kroner 1 200 i erstatning for ubenyttet flybillett mellom Bodø og Stokmarknes.

Klager stiller seg svært kritisk til Widerøes mangel på informasjon og tilbud om forpleining i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 3. juni 2018 opplevde Widerøe og andre flyselskap som opererer med flytypen Bombardier Dash 8-100, 200 og 300 serien, en teknisk feil på flyene. Dette skyldtes feil med flyets interne datamaskin som gjorde at flyene ikke kunne fly på GPS-baserte innflygninger. En rekke av Widerøes avganger denne dagen ble på grunn av dette kansellert. Dette førte til at en rekke flymaskiner måtte settes på bakken inntil man fikk konferert med flyprodusenten, slik at man kunne fly på manuelle rutiner. Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon og forklaring fra produsent.

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

Flyflåten til Widerøe ble svært skadelidende av hendelsen. Klager ble tilbudt ombooking samme dag til Bodø, og videre påfølgende dag kl 12.35 til Stokmarknes. Widerøe anser ombookingen etter forholdene å være innen rimelig tid.

Klager valgte å benytte seg av alternativ transport fra Bodø til Stokmarknes. Widerøe har betalt kroner 1 200 i erstatning for den ubenyttede billetten. Kroner 1 200 er høyeste billettpris i E-klasse, som er den dyreste i økonomiklasse på strekningen. I tillegg utbetalte Widerøe kroner 145 for å kompensere klager for ekstra parkering ved Stokmarknes Lufthavn. Klager mottok også kompensasjon for mat og drikke pålydende 155 NOK.

Widerøe har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Widerøes flyvning WF840 fra Oslo til Stokmarknes 3. juni 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen teknisk feil med IT-systemene hos flytypen Bombardier Dash 8-100, 8-200 og 8-300.

EU-domstolen har i avgjørelsen i C-257/14 (Van der Lans) vist til at tekniske feil som hovedregel ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det kan imidlertid tenkes unntak fra dette utgangspunktet (dommens premiss 38): "Når det er sagt, kan visse tekniske feil være omfattet af sådanne usædvanlige omstændigheder. Dette er f.eks. tilfældet, hvis den konstruktør, der har konstrueret det berørte luftfartsselskabs flåde af luftfartøjer, eller en kompetent myndighed afdækker, at luftfartøjerne, selv om de allerede er i drift, er behæftet med en skjult fabrikationsmangel, der påvirker flysikkerheden".

Av den fremlagte dokumentasjonen fremgår det blant annet at en oppdatering på flyets datamaskiner medførte at flyene ikke kunne fly på GPS-baserte innflyvninger. En rekke fly måtte settes på bakken inntil flyselskapet fikk konferert med Bombardier, slik at personalet kunne fly på manuelle rutiner. Nemnda er av den oppfatning at en slik feil faller inn under unntaket i EU-domstolens avgjørelse i C-257/14, og at feilen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Det neste spørsmålet er om kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Widerøe valgte å sette flyene på bakken i påvente av avklaring med produsenten, og passasjerene ble booket om med neste avgang fra Bodø til Stokmarknes mandag 4. juni kl. 12.35. Nemnda anser dette som rimelige tiltak i dette tilfellet. Klager valgte imidlertid å benytte seg av alternativ transport fra Bodø til Stokmarknes. Widerøe har betalt kroner 1 200 i erstatning for den ubenyttede billetten.

Nemndas oppfatning etter dette er at klager ikke har krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen, og kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag utover kompensasjonen han har mottatt som er kroner 145 for ekstra parkering ved Stokmarknes Lufthavn samt kompensasjon for mat og drikke kroner 155.

Det vises også til de øvrige sakene nemnda har behandlet vedrørende samme flyvning: 2018-01850, 2018-01772, 2018-01817 og 2018-022447 der det fremgår at flyet var rammet av fabrikasjonsfeilen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)