

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

797/14F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Newcastle den 6. juli 2014 kl. 18:15 med WF384. Det oppstod teknisk feil underveis. Widerøe valgte å returnere til Stavanger i stedet for å fortsette til Newcastle, da flyselskapet ikke hadde tekniker i Newcastle.

Avgangen ble kansellert. Klager ble tilbudt å reise den 7. juli om ettermiddagen til Amsterdam, og videre fra Amsterdam den 8. juli. Det ble ikke tilbudt overnatting i Amsterdam. Klager valgte å avbryte reisen, da planlagt retur var allerede den 10. juli.

Klager stiller seg kritisk til den dårlige informasjonen, og at de ikke ble informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for tapte feriedager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF384 ble kansellert som følge av en uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved en kansellering kan passasjerene velge ombooking eller å avbryte reisen mot full refusjon. Klager valgte sistnevnte. Dersom klager hadde valgt ombooking via Amsterdam ville Widerøe ha dekket overnatting og mat.

Widerøe kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning. Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

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.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelig tiltak for å unngå kanselleringen.

Kanselleringen skyldtes motorproblemer.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Widerøes beskrivelse av feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at beslutningen om å returnere til Stavanger var kommersielt begrunnet. Flertallet viser til Widerøes e-post av 5. august 2014 til klager, der de opplyser at de så «det mer hensiktsmessig å fly tilbake til Stavanger der en tekniker kunne ha mulighet til å undersøke og eventuelt utbedre feilen, dette ville i så fall medført en forsinkelse kontra kansellering, Å kansellere avganger er noe Widerøe selvfølgelig ikke ønsker».

Selv om retur til Stavanger fremsto som del av den beste helhetsløsning, var det etter flertallets vurdering ikke nødvendig å avbryte flygningen til Newcastle og kansellere denne. Flyet befant seg på det tidspunkt nærmere Newcastle enn Stavanger og kunne

ha fortsatt til Newcastle. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro. Flertallet anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatning. Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at nemnda ikke har grunnlag for å overprøve kapteinens beslutning om å returnere til Stavanger, Det oppstod et sikkerhetsmessig problem, feil ved motoren, og det var nødvendig å gå til en flyplass der flyet kunne bli nærmere undersøkt/repært.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt:

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.