

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

438/11F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Longyearbyen via Tromsø den 15. august 2011 klokken 8.22. WF632 fra Bodø til Tromsø ble kansellert, noe som førte til at klager mistet sin videreforbindelse til Longyearbyen og dermed gikk glipp av et forhåndsbetalt cruise rundt Spitsbergen.

Klager er skuffet over flyselskapets håndtering av situasjonen og mener det burde vært gjort mer for å få henne til Longyearbyen i tide. Widerøe burde således ha sørget for at klager fikk plass på SAS-flyet som hadde avgang 8.15, om så på bekostning av en av de andre passasjerene. Klager viser i denne forbindelse også til at billettene var kjøpt på sas.no.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt erstattet sin cruisebillett til en verdi av 6 390 kroner. Klager krever videre dekket ekstraavgifter på kr 16.800.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF632 ble dessverre kansellert grunnet teknisk feil. Det vises til teknisk logg. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten få full refusjon eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte full refusjon.

Widerøe kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

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 flyets navigasjonssystem. 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.

Widerøe pliktet i den foreliggende situasjon å omrute passasjerene snarest mulig til det endelige bestemmelsesstedet. Dette måtte nødvendigvis ta noe tid, og nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunn til å kritisere Widerøe for at klager ikke ble omrutet med SAS flyet som hadde avgang kort tid før den kansellerte avgangen.

Klager ville som følge av kanselleringen komme forsinket frem til Longyearbyen. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.