

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard kompensasjon samt erstatning av diverse utlegg på grunn av forsinkelse.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

411/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standard kompensasjon samt erstatning av diverse utlegg på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Rygge den 18. juni med DY2791 kl. 11:25.

Flyet ble nesten ni timer forsinket

Klager reagerer på Norwegians svar at forsinkelsen skyldtes en uforutsett teknisk svikt, og at det var utenfor Norwegians kontroll. Klager mener alle tekniske svikter på fly må være uforutsette, og at det ikke kan være andres ansvar enn flyselskapets.

Klager krever standard kompensasjon EUR 250 per person samt diverse utlegg i ventetiden, bl.a. taxi og skift til baby. Klagerne krever videre erstatning for å ha tilbragt en hel feriedag på en flyplass.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2791 ble kansellert som følge av teknisk svikt, problem med flyets transpondere.

Hendelsen var en uforutsett teknisk feil utenfor flyselskapets kontroll. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

«Forsinkelser oppstår fra tid til annen, og som passasjer må man ta høyde for slike ting. Dersom man er avhengig av viktig medisiner, må man ta med litt ekstra, og reiser man med små barn, bør man ta sine forholdsregler ved å ta med ekstra skift og bleier. Dersom man ikke har gjort dette, er ikke flyselskapet erstatningspliktig.»

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 8 timer og 42 minutter.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (62007J0402). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvarende svar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Norwegian har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering. Flyselskapet må etter flertallets 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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en feil på flyets respondere (utstyr som sender informasjon om høyde, fart og identifikasjon til tårnet). 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 grunnlag for erstatning etter EU forordningen.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at flyselskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til erstatning, og viser til begrunnelsen ovenfor.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.