

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

493/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Trondheim den 29. juni 2012 med DY463 kl. 18:55. Like før avgang ble flyet kansellert, og klager ble booket om til dagen etter via Kastrup. Da klager ankom Torp den 30. juni viste det seg at klager skulle reise fra Oslo Gardermoen. Dette til tross for at klager flere ganger spurte om avreisen var fra Torp.

Klager endte opp med å leie bil for å komme seg til og fra Trondheim. Klager fikk muntlig beskjed fra Norwegian om at de ville dekke utgift til leiebil.

Klager krever refundert leiebil- og bensinutgifter samt kost, til sammen kroner 5 383.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY463 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til teknisk rapport.

DY463 ble operert av flymaskin LN-KKI og hadde følgende planlagte program den 29. juni 2012:

DY1079 Riga - Trondheim

DY171 Trondheim - Bergen

DY478 Bergen - Torp

DY463 Torp - Trondheim

Den tekniske feilen oppstod da maskinen ankom Trondheim som DY1079.

Norwegian hadde dessverre ingen reservefly tilgjengelig denne dagen, da selskapet hadde tekniske problemer med ytterligere to maskiner.

Dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia, prøver å definere ekstraordinære omstendigheter, og i henhold til dommen kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. I tillegg til sine egne

vedlikeholdsrutiner følger Norwegian alle vedlikeholdsprogram pålagt av Luftfartstilsynet og flyprodusenten. Norwegian kan bekrefte at den tekniske feilen på denne flyvningen oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

I henhold til EU-forordning 261/2004, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

Det fremkommer av klagers reservasjon at utreisen var fra Gardermoen, og at klager fikk beskjed om dette.

Det medfører ikke riktighet at Norwegian har lovet klager refusjon av leiebilutgifter. Klager ble bedt om å sende inn søknad om refusjon av utgifter, men at det ikke var garanti for refusjon.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 ved flyets ror-/kontrollsystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

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 standarderstatning.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

Klagerne ble omrutet til neste dag. Partene er uenige om klagerne fikk beskjed om flygningen skulle gå fra Torp eller Gardermoen. Partene er videre uenige om Norwegian lovet å refundere utgifter til leiebil da det ikke var ledige plasser på andre fly eller tog.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne se bort fra at det har oppstått en misforståelse mellom klager og Norwegian. Nemnda finner heller ikke å kunne se bort fra at Norwegian kan lastes for den misforståelsen som er oppstått. Nemnda peker i denne forbindelse på at klagerne ikke synes å ha fått noen skriftlige opplysninger om endringen eller en bekreftelse per sms eller e-post om endringen.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter, dvs. klagerens utgifter til leiebil og mat med fratrekk av refusjonen av de ubenyttede Norwegian-billettene.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.