

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

571/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dubai til Oslo den 4. mars 2014 kl. 02:00 med DY5003. Etter tre timer om bord på flyplassen ble flyet kansellert uten at det ble oppgitt årsak til dette.

Kl. 05:00 ble klager og resten av passasjerene fraktet til en lounge, her ventet de i mange timer før de i 13-14 tiden ble fraktet til et hotell hvor de fikk mat. Etter kort tid ble de fraktet tilbake til flyplassen, så det ble ikke tid til verken dusj eller søvn.

Da klager ankom Gardermoen fikk hun tilbud om overnatting, men da dette likevel ikke var ledig tok hun og barna buss til Oslo S og drosje derfra hjem til Røyken. Det ble bekreftet på Gardermoen at Norwegian ville dekke drosje.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av drosjeutgift, kroner 1 380.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5003 ble forsinket 19 timer og 45 minutter grunnet et uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Passasjerene ble sittende om bord til det var fremskaffet hotell til alle passasjerene, dette tok dessverre noe tid da det var få ledige hotell i området. Deretter ble passasjerene fraktet til en lounge hvor de fikk mat og drikke. Organisering av hotellrom tok lang tid da samtlige passasjerer måtte gjennom grensekontrollen i Dubai. Denne kontrollen er særdeles streng.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

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 dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre fremkommer det at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør ekstraordinære omstendigheter dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll. Hendelser som ikke er en del av Norwegians normale virksomhet er hendelser som ikke forekommer gjentakende ved drift av flymaskinen.

Norwegian kan bekrefte at flyselskapet følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av myndighetene og flyprodusenten, og at det tekniske problemet oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian kan av ovennevnte årsak ikke imøtekomme krav om drosje til hjemsted.

Norwegian ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 19 timer og 45 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 forsinkelsen.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en litt 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 forsinkelse eller kansellering.

En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en instrumentfeil.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage på samme flygning.

Luftfartstilsynet hadde ikke noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Flertallet 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

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

Klagerne kom 19 timer og 45 minutter forsinket til Oslo. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap.

Nemnda har delt seg ved vurderingen av dette spørsmål. Forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler

som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, og at forsinkelsen således gir rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian har gjort det som med rimelighet kan kreves for å minimere forsinkelsen. Nemndas leder er av den oppfatning at denne del av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saken, og at spørsmålet må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2. Det foreligger således ikke flertall for å anbefale erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Klagerne har opplyst at de fikk beskjed på Gardermoen om at de som trengte hotell kunne få det. De har videre opplyst at det ikke var ledige rom på Gardermoen. De bestemte seg da for å ta buss til Oslo S samt drosje derfra, da det ikke var offentlig transport tilgjengelig til Røyken. Klagerne har anført at «dette var ok i hht. flyplasspersonalet». Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. En samlet nemnd anbefaler at Norwegian erstatter klagerne drosje-utgifter med 1 380 kroner.

Klagerne har gitt en sterkt kritisk beskrivelse av Norwegians håndtering av situasjonen i Dubai. Norwegian har ikke bestridt denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. En samlet nemnd er enig med klager i at situasjonen burde ha blitt håndtert på en bedre måte.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerne taxi-utgifter med kr 1.380.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.