

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

1063/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Billund via Oslo den 20. juli 2014 kl. 11:15, med ankomst kl. 16:00.

DY375 fra Tromsø til Oslo ble forsinket over 3 timer slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til Karup via København og ankom Billund kl. 23:54.

Norwegian hevder forsinkelsen skyldes vær i Tromsø dagen før. Kapteinen på DY375 informerte om at årsaken til forsinkelsen var mangel på reservedel til flyet. Videre mener klager at værrapporten Norwegian har fremlagt ikke godtgjør at flyet ble forsinket som følge av værforhold.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerer krav på erstatning dersom man ankommer endelig bestemmelsessted mer enn 3 timer forsinket. Klager ankom endelig bestemmelsessted nesten 8 timer forsinket. Han mener hendelsen ikke var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Klager mener Norwegian ikke har godtgjort at hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, og krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til forordningen.

Klager har fått refundert drosjeutgift mellom Karup og Billund.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY375 fra Tromsø til Oslo ble forsinket 2 timer og 48 minutter som følge av sent innkommet fly som følge av værforhold i Tromsø, det vises til fremlagt værrapport. Det er ikke registrert noen teknisk feil på flyet slik klager hevder han ble opplyst.

Klager ble booket om til neste ledige avgang via København.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

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.

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

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Tromsø ble forsinket slik at klager ankom Billund om lag åtte timer forsinket.

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Den fremlagte dokumentasjon viser vanskelige værforhold i Tromsø 19. og 20. juli 2014. Det fremgår imidlertid ikke av dokumentasjonen når flyet kom fra Antalya. Flyets tidligere bevegelser fremgår heller ikke. Det synes videre å ha vært problemer med reservedeler på et tidspunkt, uten at det fremkommer nærmere opplysninger om dette. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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.