

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

524/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dubai til Stavanger via Oslo den 4. mars 2014 kl. 02:00 med DY5003. Avgangen ble nesten 20 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til den dårlige servicen i ventetiden. Klager reiste med to små barn, de måtte vente flere timer på flyplassen og på et dårlig hotell, og de fikk begrenset med mat og drikke. Om bord på flyet ble det kun servert et rundstykke og frukt.

Klager krever erstatning for et døgn's forsinkelse, samt erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste mv.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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. Feilen ble oppdaget under taxing i Dubai. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Dessverre var det utfordrende å fremskaffe ledige hotell i området, men det lyktes omsider å skaffe hotell til alle passasjerene. Det er dessverre ikke mulig å benytte matkuponger på denne flyplassen, passasjerene ble derfor fraktet til en lounge hvor det ble utdelt mat og drikke. Dessverre lot det seg ikke gjøre å bestille nok mat til å dele ut om bord, i stedet ble det delt ut snack og drikke. Norwegian beklager dette.

Klager hadde en separat billett fra Oslo til Stavanger, Norwegian booket klager og hennes familie om til neste ledige avgang kostnadsfritt.

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.

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 har refundert klagers utgifter til hotell, mat og drosje i ventetiden, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Klagerne hadde separate billetter Stavanger-Oslo t/r og billetter Oslo-Dubai t/r. Det innebærer at klagerne på returen hadde en reise fra Dubai til Oslo og en annen reise fra Oslo til Stavanger.

Flygningen Dubai Oslo ble forsinket med 19 timer og 45 minutter. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet (her Oslo) 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 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 rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

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

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på et varslingslys i cockpit.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemndas flertall 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.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet skal også tilby hotellinnkvartering dersom overnatting er nødvendig. Dette følger av forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9.

En samlet nemnd legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian ikke greide å følge opp dette på en tilfredsstillende måte. Norwegian har beklaget håndteringen av situasjonen. Nemnda er enig i at situasjonen burde blitt håndtert bedre. I den utstrekning klagerne ble påført utgifter til mat mv. anbefaler nemnda at Norwegian erstatte disse. Forordningen gir ikke rett til erstatning for ulempen klagerne ble påført ved mangelfullt tilbud om mat, hotell mv.

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

Nemndas flertall er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således etter flertallets vurdering i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Norwegian har likevel valgt å omrute klager kostnadsfritt fra Oslo til Stavanger og erstatte klagers utgifter til hotell og taxi i Oslo. Dersom erstatningen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Klagerne kom over 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.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly er av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagerne eventuelle utgifter til mat og forfriskninger i Dubai, samt utbetaler tilbudt erstatning for utgifter i Oslo på returen.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

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.