

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

1131/14F

Tjenesteyter

Star Tour

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Gran Canaria den 25. oktober 2014 kl. 07:05 med BLX247. Avgangen ble over 13 timer forsinket.

Klager stiller seg undrende til at det tok så lang tid å bytte ruten i cockpit. Han mener videre at en teknisk feil ikke kan anses å være utenfor flyselskapets kontroll.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av etter stengetid-gebyr fra leiebilselskapet, 50 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen fra Gardermoen skyldtes en teknisk feil, sprekk i ruten i cockpit.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Star Tour har i henhold til pakkereiseloven utbetalt en dagsandel. Det utgjør kr 3.060 totalt.

Star Tour ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med over 13 timer.

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).

Flyelskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyelskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyelskapet 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 flyelskapet 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 flyelskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyelskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyelskapet 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 flyelskapets 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 flyelskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyelskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyelskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyelskapet 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.

Nemndas flertall legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes sprekk i et cockpit-vindu. Flertallet legger videre 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 en forsinkelse på mer enn tre timer. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet har kommet til at flyelskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyelskapets 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.

TUIfly er i henhold til luftfartsloven § 10-20 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).

Nemndas flertall er av den oppfatning at TUIfly i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således etter flertallets vurdering i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Mindretallet mener at forsinkelsen gir grunnlag for erstatning.

Klagerne kom over 13 timer forsinket til Gran Canaria. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap.

Nemnda tar ikke stilling til om TUIfly har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet ved å redusere forsinkelsen, i det Star Tour har utbetalt en kompensasjon på 3 060 kroner. En samlet nemnd er av den oppfatning at det uansett ikke er grunnlag for erstatning ut over dette.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.