

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

504/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en gjennomgående billett fra Aten til Alta via Oslo 9. juli 2013. DY1885 ble forsinket over fem timer slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble først tilbudt ombooking to dager senere. Etter protester ble klager booket om på neste fly til Tromsø, innlosjert på hotell, og videre fra Tromsø til Alta med et annet flyselskap.

Klager stiller seg svært kritisk til mangelfull oppfølging og mangel på informasjon fra Norwegian når det oppstår en uregelmessighet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen, 600 euro per person, samt refusjon av utgifter til telefon, hundepass og parkering, for til sammen kroner 1 100.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1885 ble forsinket 4 t 54 min som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Klager ble booket om og innlosjert på hotell. Det ble utdelt matkort i Athen og handlingagenten informerte om situasjonen.

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.

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. 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 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 grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning. Norwegian har refundert klagers telefonutgifter, men kan i henhold til Montrealkonvensjonen ikke imøtekomme hennes krav om parkering og hundepass.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Aten til Oslo ble forsinket med 4 timer og 54 minutter,

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem 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.

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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på et instrument som viser korrekt høyde og hastighet.

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

Det har tidligere vært feil på instrumentet åtte ganger i perioden 30. april - 9. juli 2013. Norwegian har anført at det ikke er noen sammenheng mellom disse feilene. Om dette opplyser Norwegian i e-post av 5. mars 2014:

Det som løste problemet til slutt var bytte av kapteinens Pitot rør som gir fart og høyde signaler til ADM (air data module). Grunnen til at dette ikke er byttet tidligere var at flyet ikke indikerte noen feil med det og at varmeelementet virket. Dette røret har to varmeelementer og når det ene går i stykker indikeres det ikke noe sted men kan gi slike feil som vi opplevde her. Når vi bytter air data module tidligere og testet systemet på bakken var alt i orden hver

gang. Det som da har mest sannsynlig skjedd er at de adm'ene vi har byttet har gradvis gått i stykker siden ovenstående rør ikke har hatt nok varme til å holde unna fuktighet og ispartikler. Flyet har ikke hatt feil etter 28 okt 2013

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til at det over en periode på drøyt to måneder har vært åtte feil på samme instrument på dette flyet. Det er uvanlig med så mange feil på et og samme instrument over så kort periode. Det er nærliggende å tenke at årsaken til dette er at de tidligere feil ikke har blitt reparert/avhjulpet på en tilfredsstillende måte. Flertallet kan ikke se at den forklaring Norwegian gir godtgjør at feilene er uavhengige av hverandre, og at den aktuelle forsinkelse ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro per passasjer (Flystrekning på mer enn 3 500 kilometer, jf. artikkel 7 nr. 1 bokstav c)

Anvendelsen 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Klager ble som følge av forsinkelsen påført utgifter til bl.a. hundepass og parkering. Flertallet er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen og er av den oppfatning at Norwegian er pliktig til å erstatte klagers tap.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal imidlertid standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det er mest sannsynlig at Norwegian ikke hadde mulighet til å unngå feilen og forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til at det ikke er samme feil som har oppstått, men uavhengige feil på samme instrument. Etter mindretallets vurdering er det ikke noe som tyder på at de tidligere feil ikke er tilfredsstillende utbedret. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at det ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen eller erstatning etter luftfartsloven/ Montrealkonvensjonen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, 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.