

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til drosje som følge av forsinkelse.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

331/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter til drosje som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med DY585 fra Stavanger til Oslo den 5. september 2010.

På grunn av teknisk problem landet flyet 1 time og 40 minutter senere enn planlagt, kl. 00:50. Klager måtte vente på bagasjen og rakk ikke siste flybuss eller flytog hjem. Han måtte derfor ta drosje.

Før avgang fra Stavanger Lufthavn fikk klager beskjed om at det ville bli satt opp kollektiv transport fra Gardermoen. Han ringte derfor ikke til en kompis for å bli hentet.

Klager ringte Norwegian dagen etter og fikk beskjed om å sende inn drosjekvitteringen for utlegget, så skulle han få pengene tilbake.

Norwegian har likevel avslått klagers krav om å få erstattet utgiftene.

Forsinkelsen skyldtes feil på Norwegians eget fly. Klager krever kr 1.090.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY585 var forsinket 1 time og 47 minutter på grunn av teknisk feil, hydraulik lekkasje, og Norwegian setter inn et nytt fly i stedet for å kansellere avgangen.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapet ikke erstatningsansvarlig når hendelsen er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kontrakten Norwegian hadde med klager var å frakte han fra Stavanger til Gardermoen.

Norwegian er ikke pliktige til å sørge for transport fra flyplass til klagers bosted. I henhold til Norwegians vilkår for befordring, er ikke rutetiden en del av kontrakten mellom Norwegian og kunden. Norwegian har ikke ansvar for videreforbindelser som for eksempel transport hjem fra flyplassen.

Norwegian beklager om kunden fikk beskjed fra Norwegians kundesenter om at utgiftene ville bli refundert.

Norwegian finner ikke kunne imøtekomme klagers brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 1 time og 47 minutter grunnet en teknisk feil ved det flyet som var satt opp på flygningen.

Norwegian er ansvarlig for tap som følger 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, jf. luftfartsloven § 10-19.

Flyselskapet har ikke anledning til å fravike luftfartslovens bestemmelser til ugunst for passasjerene. Ansvar et gjelder således selv om Norwegian definerer seg som et såkalt «punkt til punkt» selskap. Norwegian kan heller ikke fraskrive seg ansvar for tap ved forsinkelse ved å ta inn i vilkårene at rutetiden ikke er en del av kontrakten mellom Norwegian og passasjerer. Dersom forsinkelsen således medfører tap til f.eks drosje, vil Norwegian være ansvarlig for tapet med mindre unntaksbestemmelsen i luftfartsloven § 10-19 kommer til anvendelse.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved forsinkelse som følge av 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 en hydraulikk-lekkasje. Nemnda 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 nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning. Nemnda er av den oppfatning at en eventuell positiv uttalelse fra kundesenteret i ettertid av hendelsen ikke endrer dette.

For så vidt angår den informasjonen klager fikk på Sola, bemerker nemnda at så vidt nemnda kjenner til settes det på Gardermoen opp ekstrasusser ved flyankomst etter ordinær rutetid for buss. Det er derfor uklart hvorfor klager ikke kunne reise kollektivt.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.