

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

718/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 17. September 2013 ble klagerne forsinket fra Oslo til New York. Som følge av dette fikk klager en tilleggsregning fra transportbyrået som fraktet dem videre.

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 22. september 2013 kl. 21:30 med DY7002. Flyet ble forsinket over syv timer.

Klager stiller seg kritisk til dårlig informasjon og oppfølging i ventetiden. På utreisen fikk han ikke de setene han hadde betalt for. Vel om bord på returen sovnet klager og merket ikke at matvognene passerte. Da klager våknet fikk han ingen servering.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av gebyr for mat om bord.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 fra Oslo 17. September ankom New York 30 minutter etter rutetid. Dersom klager ikke rakk videre transport, har de beregnet for kort transfertid til videre transport,,

DY7002 ble forsinket 7 timer og 34 minutter som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Årsaken til hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Flyselskapet vurderte å leie inn enda ett fly, men det var ikke kapasitet i leasingmarkedet.

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 gjentagende ved drift av flymaskinen.

Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

Norwegian har refundert forhåndsbestilt mat og setereservasjon. Selskapet ønsker av godvilje å tilby klager 1 000 kroner per person, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelser i flytrafikken er vanlig og noe man i rimelig utstrekning må være forberedt på å bli berørt av. Dersom man skal reise videre på separate billetter (ikke gjennomgående reise), er det viktig at man tar høyde for dette ved planlegging av reise. Setter man av for kort tid, må man selv bære omkostningene dersom man ikke rekker neste transportmiddel.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom New York om lag 30 minutter forsinket. Det er uklart for nemnda hvorfor denne forsinkelsen førte til at klager ikke rakk videre transport. Slik saken er opplyst, kan det synes som om klager hadde satt av for kort tid. Nemnda er av den oppfatning at klager må bære det tap dette medførte

Nemnda legger videre til grunn at hjemreisen fra New York ble forsinket med mer enn syv 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).

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 på DY7002 skyldtes at flyet som var planlagt benyttet på flygningen fikk lekkasje i oksygenssystemet. Feilen ble oppdaget i Oslo. Flyet måtte erstattes med et annet fly. Det tok tid å få dette på plass. Flyet kom således forsinket til New York. Der oppstod det ytterligere forsinkelse som følge av feil på kontrollenheten til nødlyset på dette flyet.

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

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 standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager har stilt seg kritisk til dårlig informasjon og oppfølging i ventetiden. Nemnda er enig med klager i at hendelsen burde ha blitt håndtert bedre.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 1 000 kroner per person. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

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.