

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

335/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London Gatwick til Bergen den 5. februar 2012 kl. 15:10. Flyet ble forsinket 8 ½ timer slik at klager ikke rakk sitt 12-dagers cruise med Hurtigruten som skulle starte i Bergen.

Klagerne ble informert fra time til time at flyet var forsinket. Norwegian valgte å holde tilbake informasjon om årsak til forsinkelsen, og når man kunne vente at flyet skulle ta av. Dette til tross for at flyselskapet i henhold til den tekniske rapporten hadde identifisert problemet tidlig på dagen og estimert tiden det ville ta å utbedre feilen. Klager finner dette svært uprofesjonelt. Først når restaurantene stengte ca. kl. 22:00, fikk klager utlevert matvouchere.

Klager tok inn på hotell og kjøpte flybilletter fra Bergen til Ålesund dagen etter for å kunne fortsette cruiset derfra.

Klager krever refusjon av hotell og flybilletter Bergen - Ålesund, til sammen kroner 5 302.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1317 ble forsinket som følge av en uforutsett teknisk feil, det vises til teknisk rapport.

Norwegian informerte handlingagenten på Gatwick om forsinkelsen kl. 15:15, og ga beskjed om å dele ut matvouchere. Klager har ikke originale kvitteringer for utgifter til mat og drikke i ventetiden. Norwegian har utbetalt kroner 800 i henhold til egne satser.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

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 fra myndighetene og flyprodusenten, og at det tekniske problemet oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotell og flybilletter.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 8 timer og 33 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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 i ett av flyets to strømsystemer.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 3. juli 2012. 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 kom forsinket frem og rakk ikke Hurtigrutens avgang fra Bergen. Klager måtte ta inn på hotell i Bergen og tok fly videre til Ålesund neste dag. Klager ble påført utgifter på til sammen 592,58 GBP. Norwegian 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.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.