

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

572/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Bardufoss via Oslo den 13. august 2012 kl. 09:10. DY527 fra Stavanger til Oslo ble kansellert, og klager ble booket om til et fly med avgang kl. 15:00.

Klager ankom Bardufoss kl. 20:30, 7 t 25 min senere enn planlagt, og krever standarderstatning 250 euro.

Klager fikk en matkupong på 75 kroner. Han fikk i ettertid beskjed om at kvittering skal fremlegges.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY527 ble dessverre kansellert som følge av teknisk feil forårsaket av birdstrike, det vises til teknisk rapport.

I henhold til EU forordning 261/2004, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen 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.

Klager ble booket om kostnadsfritt til bestemmelsesstedet og fikk utdelt matkupong. Dersom klager hadde ytterligere utgifter i ventetiden ønsker Norwegian å refundere disse mot originale kvitteringer. Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

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 innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at flyet som skulle benyttes til flygningen kolliderte med fugl ved den landing. I slike tilfelle er det av sikkerhetsmessige grunner nødvendig å foreta en inspeksjon av flyet samt utbedre eventuelle skader. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda er delt i sitt syn på om Norwegian har oppfylt denne forpliktelsen. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er enig med klager i at en matkupong på 75 kroner ikke er tilstrekkelig ved en forsinkelse på over syv timer på dagtid. Det er sannsynlig at klager hadde utgifter til mat og drikke ut over dette. Norwegian har tilbudt å erstatte dokumenterte utgifter, dvs. mot kvittering. Flertallet anbefaler at det gjøres hvis det ikke allerede er gjort. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler flertallet at han gis en erstatning på 250 kroner. Erstatningen kommer i tillegg til matkupongen på 75 kroner.

Mindretallet, bransjens representanter, støtter Norwegians tilbud om at dekning av eventuelle utgifter skal skje mot dokumentasjon av slike utlegg.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat, alternativt utbetaler en erstatning på 250 kroner dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.