

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

780/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 13. august 2013 kl. 17:45 med DY7001. Flyet ble over et døgn forsinket.

Klager mener en teknisk feil er innenfor flyselskapets kontroll.

Forsinkelsen medførte at klagerne ikke fikk benyttet teaterbiller i New York. Klagerne krever erstatning for billettene og en kompensasjon for at overnattingen de fikk på Gardermoen slett ikke svarte til hotellet klagerne betalte for sentralt på Manhattan (og som måtte betales selv om klagerne først kom et døgn senere). Klagerens synes også at de er berettiget til noe for tort og sveie siden New York oppholdet ble redusert fra 2 ½ dag til 1 ½ dag.

Klagerne bestrider at årsaken til forsinkelsen var utenfor Norwegians kontroll. Norwegian valgte å leie inn fly og mannskap fra et selskap som i motsetning til Norwegian ikke har base på Gardermoen. Dette innebar sårbarhet. Klagerne ville ikke valgt å beholde Norwegian-billettene dersom de på forhånd hadde blitt orientert om at spillereglene ble annerledes ved innleie av fly fra et flyselskap som ikke har base i Oslo.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket 25 t 3 min som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Feilen oppstod da Hi-fly maskinen taxet ut på rullebanen på Gardermoen på vei til New York. Reparasjonen tok tid, og crewet gikk ut på arbeidstid. Passasjerene ble innlosjert på hotell.

Årsaken til hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Flyselskapet vurderte å leie inn enda ett fly, samt kjøpe billetter med andre selskap, men det var ikke kapasitet i leasingmarkedet, og det var ingen ledige plasser med andre selskap.

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.

Når man leier inn erstatningsfly, så vil det alltid være med en forutsetning for at flyene går som normalt. Men i lufttransport kan man oppleve tekniske feil både på egne og innleide fly. Det er heller ikke slik at man kan velge og vrake mellom ulike leasingaktører. Det var faktisk slik at det ikke var helt enkelt å finne en aktør som hadde riktig flymaskin for denne strekningen og det antall passasjerer som hadde kjøpt billetter. Hi Flys flåte består av driftssikre fly, og det er ingen aktører i verden som kan ha crewbase på alle destinasjoner.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotell og teaterbilletter i New York.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamliner, besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at passasjerene kom frem til New York mer enn 25 timer etter det planlagte ankomsttidspunktet.

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 ved luftventiler i en av flyets motorer.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen 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. Det er ikke tillatt å fly med en slik feil. Reparasjon av feilen førte til at mannskapet overskred maksimal tillatt arbeidstid. Flyet med mannskap var innleid og selskapet, Hi Fly, hadde ikke reservemannskap i Oslo. Norwegians mannskap var ikke sertifisert til å fly den aktuelle flytypen

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

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.

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/Montrealkonvensjonen.

Klagerne ble ikke orientert om at Norwegian endring av flytype innebar flygning med et selskap som ikke har base på Gardermoen. Nemnda har forståelse for at klagerne i ettertid finner dette kritikkverdig i det forsinkelsen muligens hadde blitt kortere dersom Hi Fly, i likhet med Norwegian, hadde hatt base på Gardermoen. Hvorvidt man hadde vurdert dette som viktig på det tidspunkt man fikk vite om endringen er vel imidlertid ikke like sikkert. Nemnda kan uansett ikke se at forholdet får avgjørende betydning for erstatningsspørsmålet.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager på returflygningen New York - Oslo. Denne flygningen ble forsinket som følge av de problemene som oppsto i Oslo med DY 7001 (klagers flygning). Nemnda behandlet i disse sakene også spørsmålet om endring av flytype fra Dreamliner til annen flytype ga grunnlag for prisavslag. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian den 20. mars 2013 besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen hadde rett til prisavslag. Nemnda er av den oppfatning at det

samme er tilfelle for flygningen fra Oslo til New York og viser til begrunnelsen gitt i sak 579/13F (FLYKN-2013-579) som er vedlagt.

Norwegian har opplyst at klager bestilte billettene den 10. januar 2013. Klager har ikke krevd prisavslag. Et eventuelt krav om dette må fremsettes til Norwegian.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, 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.