

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

033/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Kristiansand via Oslo den 16. desember 2011. DY763 fra Trondheim til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse kl. 17:55. Klager ble booket om til en avgang kl. 21:00, men da denne avgangen ble utsatt til å gå kl. 23:55 valgte klager å kjøpe ny billett med annet selskap kl. 19:30.

Klager mener det er kritikkverdig at han ikke fikk booke om billetten fra Trondheim til Oslo til DY765, slik at han kunne ha rukket sin videreforbindelse til Kristiansand.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY763 ble forsinket 50 minutter grunnet teknisk problem. Det vises til teknisk logg.

Har man kjøpt en gjennomgående billett med Norwegian, vil man i slike tilfeller bli booket om til neste ledige avgang.

DY765 hadde avgang kl. 17:00 fra Trondheim og skulle lande kl. 17:55. Klagers fly fra Oslo til Kristiansand hadde avgang kl. 17:55. Klager ville ikke ha rukket sin videreforbindelse selv om han hadde fått reise med DY765 fra Trondheim til Oslo.

Klager ble booket om til DY282 fra Oslo til Kristiansand.

Grunnet store operasjonelle utfordringer som følge av værsituasjonen på deler av rutenettet, ble dessverre DY282 forsinket 3 timer og 17 minutter. Norwegian viser til værrapport. I henhold til EU domstolen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Norwegian ønsker å refundere klagers ubenyttede billett fra Oslo til Kristiansand, samt eventuelle utgifter i ventetiden på Gardermoen, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY763 fra Trondheim til Oslo ble forsinket i 50 minutter som følge av en teknisk feil. Forsinkelsen førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Oslo, og det var klart at han ville komme frem til Kristiansand mer enn tre timer etter det ankomsttidspunkt som opprinnelig var planlagt.

Klager ble omrutet til DY282 fra Oslo. Dette flyet ble forsinket pga. værforholdene, og klager ville, om han hadde benyttet denne flygningen, kommet frem mer enn tre timer etter det opprinnelige planlagte ankomsttidspunktet for denne flygningen..

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 avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet, Teknisk avdeling, til vurdering. Luftfartstilsynet har avgitt uttalelse i brev av den 31. januar 2012. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var en feil ved ett av flyets måleinstrumenter. Instrumentet er viktig for flyets sikkerhet. Nemnda legger 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 ble omrutet til DY282 fra Oslo. Også denne flygningen ble forsinket. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold flyet hadde vært utsatt for denne dagen. Nemnda er av den oppfatning at dette

må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen ikke var til å unngå. Denne forsinkelsen gir således heller ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Det ble allerede i Trondheim klart at klager ikke ville rekke den oppsatte videreforbindelse fra Oslo. Klager ble omrutet til DY 282 fra Oslo. Klager mener at de i stedet burde blitt omrutet til DY765 fra Trondheim slik at de kunne ha rukket viderforbindelsen fra Oslo. Nemnda legger til grunn at DY 765 etter rutetabellen ville ha landet i Oslo samtidig med at klagers videreforbindelse til Kristiansand skulle tatt av. Nemnda er således enig med Norwegian at en slik omruting ikke fremsto som hensiktsmessig.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.