

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

616/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til St Petersburg den 24. august 2012 med DY1090. Underveis måtte flyet returnere til Oslo grunnet tekniske problemer.

DY1090 ble erstattet med et annet fly, DY6090, og tok av over 8 timer forsinket. Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Først etter å ha mast på personalet ble det til slutt utdelt skriv om rettigheter. Klager stiller seg kritisk til at ordlyden i teksten ikke tilsvarer ordlyden i lovteksten, og mener dette kan føre til misforståelser. Norwegian burde uansett dele ut passasjerrettighetene uoppfordret.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1090 ble dessverre forsinket 8 t 13 min som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Ettersom flyet allerede hadde tatt av som DY1090 tidligere på dagen, måtte erstatningsflyet som ble satt inn få nytt flight nummer, DY6090. hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians 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 av myndighetene og flyprodusenten, og at det tekniske problemet oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

I tillegg til sine egne vedlikeholdsrutiner følger Norwegian alle vedlikeholdsprogram pålagt av Luftfartstilsynet og flyprodusenten. Norwegian bekrefter at den tekniske feilen på denne flyvningen oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

Passasjerrettighetene Norwegian deler ut til sine passasjerer er formulert på en klar og tydelig måte. For de aller fleste er lovverket vanskelig og forstå, Norwegian har derfor valgt å formulere seg på en enklere måte, som bl.a. Avinor.

Norwegian ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 8 timer og 13 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 ved flyets airconditionanlegg.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

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.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det er Luftfartstilsynet som har ansvar for at flyselskapene følger sine plikter til å informere passasjerene om deres rettighet. Det ligger utenfor nemndas mandat å foreta en generell vurdering av informasjonsskrivet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.