

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

605/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 30. mars 2014 kl. 19:40 med DY387.

Avgangen ble kansellert. Klager ble ikke tilbudt mat eller overnatting, hun overnattet derfor privat. Hun ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager mener det må være flyselskapets ansvar å påse at flyene er tilstrekkelig vedlikeholdt for å unngå slike hendelser. Hun stiller seg kritisk til at en feil som ble oppdaget dagen før klagers avgang kan anses å være ekstraordinær hendelse.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun erstatning for en dags tapt arbeidsinntekt for seg selv, og delvis for sin mann som måtte levere barn i barnehagen, noe klager normalt gjør selv.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY387 ble kansellert som følge av uforutsette tekniske feil på flere av selskapets flymaskiner, det vises til fremlagte rapporter. Når så mange fly blir satt på bakken, blir det lagt stort press på Norwegians rutenett.

Denne kanselleringen bør ikke anses som en kommersiell beslutning, å omdisponere fly individene denne dagen var helt nødvendig. Reservefly ble satt inn for å unngå kanselleringer. Omdisponeringen ble utført i den hensikt å sikre kontraktsoppfyllelse for samtlige av Norwegians passasjerer den dagen.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets 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 gjentakende ved drift av flymaskinen.

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 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.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til transport fra og til flyplassen, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes 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.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår

uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelig tiltak for å unngå kanselleringen.

En samlet nemd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke var feil på flyet som var planlagt benyttet på klagers flygning, men at dette flyet ble omdisponert for å minimere konsekvensene av at det var feil ved flere andre av Norwegians fly. Kanselleringen av klagers flygning var således kommersielt begrunnet.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at selv om kansellering av flygningen fremsto som del av den beste helhetsløsning, var det ikke nødvendig å kansellere flygningen. Det forelå ingen ekstraordinær omstendighet ved denne flygningen. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian må ha anledning til å omdisponere flyflåten i en slik ekstraordinær situasjon. Klager hadde ikke kontrakt om flygning med en spesiell flymaskin, og Norwegian må tett opp til flygningen kunne omdisponere flyflåten. En annen disponering ville gått ut over et større antall passasjerer. Kanselleringen kunne således ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at kanselleringen ikke gir rett til standarderstatning.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet 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.

Klager ble omrutet til neste dag. 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010 (C-63/09), Walz-Clickair.

Nemndas mindretall er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde rimelig mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Flertallet mener at det ikke var nødvendig å kansellere denne avgangen. Kanselleringen var kommersielt begrunnet. Flertallet er av den oppfatning at den påfølgende forsinkelsen gir rett til erstatning.

Klager har krevd erstattet tapt arbeidsfortjeneste. Tapet er ikke dokumentert. Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter et eventuelt dokumentert tap. Erstatningen skal samordnes med standarderstatningen. I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjeren bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjeren gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det kan synes noe uklart Norwegian ga tilstrekkelig informasjon i dette tilfellet. Tilsynelatende ble det bare informert om hvorledes man skulle forholde seg til endring eller refusjon, jf. sms-en inntatt i Norwegians brev til nemnda av 26.8.14.

Det er i så fall ikke tilstrekkelig.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler erstatning.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.