

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

124/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bergen den 22. november 2013 kl. 16:20 med DY620. Avgangen ble kansellert. Klager valgte å avbryte reisen mot refusjon av billettprisen.

Klager fikk bekreftet at hun ville få drosjeutgifter til hjemsted refundert.

Klager krever refusjon av drosjeutgifter til hjemsted.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY620 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

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.

Klager valgte å avbryte reisen i stedet for å bli booket om og innlosjert på hotell. Klager har ikke rett på refusjon av ekstrautgifter da hun valgte å avbryte reisen.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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 feil på det elektriske anlegget på en tidligere flygning.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto plutselig 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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet eller full refusjon av billettprisen. Klager valgte det siste.

Klager har opplyst at en Norwegian-ansatt sa at hun kunne ta taxi hjem, og at utgiften ville bli refundert av Norwegian.

Norwegian har ikke direkte kommentert dette, men anført at klager ikke har rett til transportutgifter til hjemstedet siden klager valgte å bryte reisen og avbryte kontrakten med Norwegian.

Nemnda er av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon ikke hadde rett til taxi til hjemstedet på Norwegians bekostning. Dersom en Norwegian-ansatt sa at hun hadde rett til dette, måtte klager imidlertid kunne stole på det.

Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at Norwegians representant opplyste at Norwegian ville dekke drosjeutgifter. Flertallet viser til klagers forklaring, og til sak 215/14F som er behandlet på dagens møte. Saken gjelder samme kansellering, og nemnda la i den saken til grunn at Norwegians representant hadde opplyst at Norwegian ville erstatte drosjeutgiftene.

Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers drosjeutgifter.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, finner det mest sannsynlig at Norwegians representant ikke har tilbudt å betale drosjeutgifter. Mindretallet viser til at klager valgte å avbryte reisen mot refusjon av billettutgiftene. Han avsluttet ved dette sin kontrakt med Norwegian på Gardermoen. Om det skulle ha oppstått en misforståelse omkring betaling av drosjeutgifter, kan flertallet ikke se at Norwegian kan lastes for denne.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt:

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers drosjeutgifter.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Janne Grete Soløy, Widerøes Flyveselskap 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.