

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

740/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Orlando til Bergen via Oslo den 21. juni 2014 kl. 22:05. DY7052 fra Orlando til Oslo ble nærmere 45 timer forsinket.

Reisefølget bestod av en rullestolbruker med Cerebral Parese og tre hjelpere. Den ene hjelperen var gravid. Klager stiller seg svært kritisk til behandlingen de fikk i ventetiden. Først etter 14 timer på gulvet i avgangshallen ble de tatt hånd om. Da hadde rullestolbrukeren sittet i rullestolen sin i hele 16 timer, noe som er fullstendig uforsvarlig. Den gravide måtte legge seg på gulvet for å hvile. Klager tok opp situasjonen med flyplassansatte, men fikk til svar at de ikke kunne hjelpe.

Norwegian viser til en rapport fra flyplassen i Orlando som sier at det kun var en rullestolbruker om bord i DY7052. I følge klager var det to. Det må være den andre rullestolbrukeren flyplassen viser til. Det overrasker klager at verken Norwegian eller flyplassen var klar over at det faktisk var to rullestolbrukere om bord.

Som følge av denne forsinkelsen rakk ikke klager en reise han hadde bestilt til Warszawa den 24. juni.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refundert billetter til Warszawa, kroner 4 873, samt tapt arbeidsfortjeneste.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7052 ble forsinket 44 timer og 46 minutter grunnet flere uforutsette tekniske feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. De ekstraordinære hendelsene oppstod uforutsett og var utenfor Norwegians kontroll. Passasjerene fikk forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian ser svært alvorlig på klagers anførsler vedrørende for dårlig ivaretagelse av en person med spesielle behov. Norwegian beklager dersom klager ikke fikk den håndteringen de har krav på. Norwegian har kontaktet flyplassen i Orlando som har fremlagt rapport om

hendelsen. Denne sier at det kun var en rullestolbruker om bord DY7052, og at han skrøt av behandlingen han fikk i ventetiden. Rullestolbrukeren ble også tilbudt rom på et hotell, men valgte å avslå i påvente av at et annet hotell skulle bli ledig.

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 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 av godvilje å tilby klager kroner 1 000 per person, men kan på grunnlag av ovennevnte 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 flygningen ble forsinket med 44 timer og 46 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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.

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 forsinkelsen.

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 forsinkelsen.

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

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på hydraulikksystemet.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage på samme flygning, sak 690/4F [FLYKN-2014-690]. Luftfartstilsynet har ikke noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemndas flertall 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.

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

Klager kom frem til bestemmelsesstedet 44 timer og 46 minutter forsinket. 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemndas flertall er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/montrealkonvensjonen. Nemndas mindretall er av den oppfatning at forsinkelsen gir rett til erstatning.

Klagerne kom nær 45 timer forsinket til Oslo. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap. Norwegian har opplyst at andre alternativer ble vurdert, men at det ikke ville redusert forsinkelsen.

Forsinkelsen var i dette tilfellet ekstraordinær lang. Hvorvidt forsinkelsen kunne blitt redusert ved rimelige tiltak, vil bero på en detaljert vurdering av en rekke forhold. Problemstillingen er sammensatt.

Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at denne del av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klargjøres under saksbehandlingen. Flertallet er således av den oppfatning at denne delen av klagen avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, og at forsinkelsen således gir rett til erstatning.

Det kan videre reises spørsmål om manglende ivaretagelse av to av klagerne, klager i rullestol og klager som var gravid, gir grunnlag for kompensasjon. Norwegian's handlingagent opplyser at de ikke var klar over klagerne's spesielle behov.

Forbrukerrepresentantene Hanne Beth Takvam Borge og Elise Korsvik har representert passasjerinteressene i drøftelsene ovenfor. I den følgende drøftelse representerer Lars Ødegård fra Norges Handikapforbund og Elise Korsvik fra Forbrukerrådet passasjerinteressene, jf. transportklagenemndforskriften § 2-1 første ledd.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble sittende 16 timer på flyplassen før de fikk hotell. Norwegian var klar over at en av klagerne satt i rullestol, jf. bestillingen. Nemnda er enig med partene i at det ikke er akseptabelt at rullestolbrukeren ikke ble ivaretatt tidligere. Etter nemndas vurdering gir behandlingen grunnlag for erstatning for den ulempen hun ble påført. Norwegian har tilbudt en kompensasjon til alle som ble berørt på 1 000 kroner per passasjer. Som det vil fremgå av drøftelsen ovenfor, er nemnda av den oppfatning at dette er en kompensasjon passasjerene i utgangspunktet ikke har rett til. For klagerne i vår sak stiller dette seg annerledes for passasjerene i rullestol. Nemnda anbefaler at vedkommende gis en erstatning på kr 2.500 for den ulempen hun ble påført. Til fradrag går kr 1.000 hvis det er utbetalt.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at Norwegian ikke kan bebreides for ikke å ha ivaretatt den gravide passasjerene. Vedkommende var så vidt nemnda forstår på arbeidsreise, og det foreligger ikke opplysninger som tilsier krav på å bli behandlet på en spesiell måte i forhold til andre passasjerer.

I klageomgangen er det fremkommet innsigelser mot plassering i flyet på returen. Det er for nemnda uklart hva som var bestilt/opplyst ved bestillingen. Det er videre uklart hva som ble gjort på flyet for å avhjelpe problemene. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig å ta stilling til denne delen av klagen.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på kr 1.000 til alle. Nemnda anbefaler at kompensasjonen utbetales dersom det ikke allerede er gjort.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler videre at passasjerer i rullestol gis en erstatning på kr 2.500. Til fradrag går kr 1.000 dersom det er utbetalt.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Lars Ødegård, Norges Handikapforbund, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, 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.