

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

719/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok den 16. september 2013 kl. 15:20 med DY7201. Avgangen ble et døgn forsinket.

Klager stiller seg kritisk til mangelfull informasjon og oppfølging fra Norwegian, samt dårlige forhold og elendig hygiene ombord. Klager fikk ikke seter eller mat han hadde forhåndsbestilt.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 22 timer 56 minutter som følge av uforutsett teknisk problem. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Årsaken til hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

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. 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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Norwegian er av den oppfatning at forsinkelse ikke gir rett til erstatning av ikke-økonomisk tap etter Luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19.

EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Waltz-Clickair (C-63/09), gjelder konkret forståelsen av begrensningsregelen i relasjon til tapt og forsinket bagasje, og konkluderer med at i den

utstrekning «non-material damage» tilkjennes er det undergitt den felles begrensningsregelen i konvensjonen. Norwegian registrerer at i hvilken utstrekning Montrealkonvensjonens begrep «damage» omfatter «non-material damage» eller rent ikke-økonomisk tap synes noe uklart internasjonalt, avhengig av jurisdiksjon. Norwegian kan heller ikke se at dommen direkte avgjør eller griper inn i hvilket lands regler som fastlegger eksistensen, vilkårene eller bevisbyrdereglene for denne form for erstatning. Dette vil i betydelig utstrekning avhenge av erstatningssystemet på det stedet hvor saksanlegget finner sted.

Av godvilje ønsker Norwegian likevel å tilby klager kompensasjon på kroner 2 000.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 22 timer og 56 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.

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 en hydraulikklekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av de tekniske feilene eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilene 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.

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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens

dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair. Nemnda viser til fast nemndspraksis og til Morten Kjelland, Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering, 2013, side 196.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en plutselig oppstått teknisk feil. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne unngås, jf. ovenfor. Det kan imidlertid reises spørsmål om Norwegian har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Sentralt står spørsmålet om forsinkelsen kunne/burde ha blitt redusert. Nemnda er av den oppfatning at dersom det er tilfelle, kan forsinkelsen etter omstendighetene gi grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap. Norwegian har bevisbyrden for at de har gjort det som med rimelighet kan kreves.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger vanskelig å ta stilling til om Norwegian har gjort det som med rimelighet kan forventes for å unngå tapet (den lange forsinkelsen). Dette skulle i utgangspunktet trekke i retning av erstatningsansvar, jf. bevisbyrderregelen. Sett hen til at Norwegian har utbetalt en kompensasjon på 2 000 kroner per passasjer, finner nemnda det imidlertid ikke nødvendig å ta stilling til spørsmålet, da det etter nemndas vurdering uansett ikke vil være grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap ut over dette.

Klager har påpekt dårlig informasjon og kritikkverdig håndtering av situasjonen. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at situasjonen burde ha blitt håndtert bedre.

Norwegian har tilbudt klager en kompensasjon på 2 000 kroner per passasjer. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Janne G. 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.