

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

816/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Bangkok via Oslo den 16. september 2013 kl. 09:30 med DY611 og DY7201. DY611 fra Bergen til Oslo ble kansellert, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til neste fly fra Bergen til Oslo kl. 11:20 samt til DY7211 dagen etter fra Oslo til Bangkok.

Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon i ventetiden.

Klager krever refusjon av flybilletten.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY611 ble kansellert som følge av påført skade ved gate av Norwegians handlingagent. Klager ble booket om til neste fly kl. 11:20. Klager mistet sin videreforbindelse til Bangkok, og ble derfor booket om til neste fly dagen etter, med DY7211. Denne avgangen ble forsinket 1 t 20 min som følge av uforutsett teknisk feil på tidligere avgang. Det vises til fremlagte tekniske rapporter.

Årsaken til hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Flyselskapet vurderte å leie inn enda ett fly, samt kjøpe billetter med andre selskap, men det var ikke kapasitet i leasingmarkedet, og det var ingen ledige plasser med andre selskap.

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 de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

Etter gjeldende retningslinjer fra EU-kommisjonen publisert i april 2013 er skade på flyet forårsaket av en tredje part å anse som en ekstraordinær omstendighet,

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

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. På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon andre utgifter.

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.

Flygningen fra Bergen til Oslo ble kansellert som følge av en skade påført flyet av Norwegians handlingagent.

Norwegian har under bl.a. henvisning til retningslinjer utarbeidet av EU-kommisjonen anført at dette er en ekstraordinær omstendighet. Nemnda bemerker til dette at dokumentet ikke er utarbeidet av EU-kommisjonen, men av klagenemndene i EU. Etter klage til den europeiske Ombudsmann, ble det i november 2013 presisert at dokumentet ikke er retningslinjer men utkast til liste over ekstraordinære omstendigheter. Det fremkommer av EU-kommisjonens hjemmeside at listen ikke er godkjent av EU-kommisjonen og at den ikke på noen måte kan tas som uttrykk for EU-kommisjonens syn.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegians handlingagent ikke er å anse som en tredje-part. Nemnda viser til at handlingagenten har inngått avtale med Norwegian om å gjøre nærmere avgrensede oppgaver for Norwegian.

Det foreligger ingen opplysninger om skaden og årsakene til denne. Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro. Flertallet bemerker i forbindelse med erstatningens størrelse at klager hadde en gjennomgående billett til Bangkok,

og at standarderstatningen skal utmålet i henhold til avstanden til det endelige bestemmelsesstedet.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, finner det mest sannsynlig at Norwegian har tatt alle rimelige forhåndsregler for å unngå at fly blir skadet på bakken, og at skaden og påfølgende innstilling ikke gir rett til standarderstatning. Operatører av bakkeutstyr må ha trening og tester på det utstyr de betjener. Det er allikevel ikke mulig å sikre seg 100 % mot at mennesker begår feil under bruk av bakkeutstyr, hvor en svært liten feilmanøver kan medføre skade som gjør at flyet må tas ut av drift.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 600 euro.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.