

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning m.m. grunnet forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

039/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning m.m. grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York til Oslo den 13. august 2013 kl. 17:30 med DY7001. Grunnet teknisk feil ble flyet forsinket over ett døgn.

Klager stiller seg kritisk til dårlig informasjon og service i ventetiden.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 ble forsinket 23 timer og 34 minutter på grunn av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Feilen oppstod da Hi-fly maskinen taxet ut på rullebanen på Gardermoen på vei til New York. Reparasjonen tok tid, og crewet gikk ut på arbeidstid. Passasjerene ble innlosjert på hotell.

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 gjentagende ved drift av flymaskinen.

Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda har tidligere behandlet flere klager på denne flygningen. Nemda viser til sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt. Nemnda finner ikke grunnlag for annet syn i herværende sak, sak 039/14F (FLYKN-2014-39).

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, 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.