

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

893/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Los Angeles til Stavanger via London den 23. juli 2014 kl. 20:30. DY7096 fra Los Angeles til London ble kansellert og klager ble booket om to døgn senere.

I London måtte klager vente ytterligere et døgn før han kunne reise hjem til Norge. Han ble her kun tilbudt et flyplasshotell. Det var ikke snakk om at klager og hans familie etter alt de til nå hadde opplevd ville bo på et øde hotell i 36 timer. Han booket derfor et hotell selv i London sentrum.

Da klager og hans familie ankom Sola hadde de vært på reise i nesten 100 timer. Bagasjen var ikke ankommet, og den måtte de selv hente dagen etter den 29. juli.

Klager stiller seg sterkt kritisk til måten Norwegian håndterte hele situasjonen på. Klager måtte selv arrangere hotell begge nettene og skaffe mat til seg og sin familie. Informasjonen fra Norwegian var vinglende og svært klanderverdig.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person. Videre krever klager refusjon av hotell i London, samt refusjon av telefon, mat og drikke, og transport til fra flyplassen.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7096 ble kansellert som følge av flere uforutsette tekniske problem, det vises til fremlagt dokumentasjon. Da Norwegian ikke har base i Los Angeles var det ikke mulig å bytte crew eller fly. Da det er stor etterspørsel på leasingmarkedet, var det ikke mulig å leie inn fly. Tidsmessig ville det heller ikke lønt seg å booke passasjerene om til andre flyselskap. Avgangen ble totalt 41 timer og 5 minutter forsinket.

Passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Det viste seg å være vanskelig å oppdrive hotellrom i området, passasjerene ble oppfordret til å skaffe hotell selv og sende kvittering til Norwegian i etterkant. Det ble sendt sms om at Norwegian dekker rom

for opptil USD 170 per natt. Norwegian ønsker å refundere klagers resterende utgifter til hotell.

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 godtgjøre 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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke utbetale standarderstatning.

Norwegian har av godvilje utbetalt kroner 1 000 per person. I tillegg vil Norwegian refundere klagers utgifter til hotell.

Det vises for øvrig til Norwegian 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.

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 innstillingen.

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 kanselleringen.

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

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet problemer flyets datasystem. Dette førte igjen til at mannskapet overskred maksimal tillatt arbeidstid og måtte hvile.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har 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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

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.

Ved kansellering/lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering dersom det er nødvendig, jf. EU-forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Flyselskapet skal også dekke måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt utgifter til to telefonsamtaler. Nemnda har forstått det slik at Norwegian har erkjent ansvar for dette samt erstattet klagers utgifter.

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

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 (C-63/09), Walz-Clickair.

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. Mindretallet mener at forsinkelsen gir rett til erstatning. Klagerne ankom Stavanger om lag 100 timer senere enn planlagt. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap. Norwegian har opplyst at det ikke var mulig å leie fly og mannskap fra et annet flyselskap, og at det ikke var tilgjengelige billetter med andre selskaper.

Nemnda har delt seg ved vurderingen av dette spørsmål. 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 etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian har gjort det som med rimelighet kan kreves for å minimere forsinkelsen. Nemndas leder er av den oppfatning at denne del av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saken, og at spørsmålet må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2. Det foreligger således ikke flertall for å anbefale erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. Norwegian har kun i begrenset utstrekning kommentert denne. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn, og er enig med klager i at saken burde ha blitt håndtert på en bedre måte.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på kr 1.000 per person. Dersom kompensasjonen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler kompensasjonen på kr 1.000 per person dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.