

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00296

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra New York til Oslo den 22. januar 2016 kl. 22:30 DY7002.

Før takeoff på rullebanen skulle flyvemaskinen av-ises. Etter denne prosedyren oppstod det problemer med væske i motoren på den venstre vingen, noe som medførte en rekke komplikasjoner. Klager ble derfor sittende totalt 7 timer og 30 minutter inne i flyet på rullebanen, før det rullet tilbake til gaten.

Klager ble tildelt hotellrom. På kvelden den 23. januar fikk klager beskjed om å møte på flyplassen mellom kl. 9-11 søndag 24. januar, og at flyvningen har avgang klokken 12:00. Klokken 09:30 den søndagen fikk klager sjekket inn, men det påløp flere forsinkelser og flyet tok ikke av før kl. 15:15.

Klager landet i Oslo den 26. januar kl.04:30, og flere døgn forsinket i henhold til den ordinære ankomsttiden som var 23. januar kl.11:30.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DY7002 fra New York til Oslo den 22. januar 2016 ble dessverre innstilt grunnet motorproblemer i forbindelse med avisningsvæsken trengte inn i APU, en liten motor på flyet som produserer strøm til flyet når hovedmotoren er av. APU sluttet dermed å fungere.

Det ble gjort flere forsøk på å motoren i gang igjen. Dette lyktes dessverre ikke, og flygningen måtte innstilles. Ny avgang ble satt opp neste dag.

I henhold til Tarmac Delay Plan skal passasjerene ha muligheten til å forlate flyet om ventetiden overstiger fire timer. I dette tilfellet ble det gjort forberedelser slik at passasjerene kunne forlate flyet, men grunnet værforholdene var det ikke forsvarlig å flytte passasjerene over i busser.

Som følge av at forsinkelsen ble forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon. Dette følger av EU-domstolens dom C – 549/07 Wallentin-Hermann.

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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at avisingsvæske, glycol, kom inn i APU enheten under avising av flyet. APU-enheten sluttet dermed å fungere og måtte repareres.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at dette må anses som en "teknisk feil" på flyet. Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans – KLM. Flertallet er av den oppfatning at Innstillingen gir rett til en standarderstatning på 600 euro.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er enig i at kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 600 euro, men er uenig i flertallets begrunnelse. Etter mindretallets vurdering må den situasjon Norwegian beskriver betegnes som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian har imidlertid ikke godtgjort at situasjonen var slik som beskrevet. Mindretallet viser til at Norwegian ikke har fremlagt dokumentasjon som underbygger forklaringen.

En samlet nemnd har forståelse for at klager oppfattet Norwegians håndtering av situasjonen som kritikkverdig. Norwegian har imidlertid gitt en forklaring på flere omstendigheter som førte til at man gjorde som man gjorde. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunn til å kritisere Norwegian for mangelfull håndtering av de mange motstridene hensyn og hendelsen som helhet

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)