

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet endring av flytype, samt standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

233/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet endring av flytype, samt standarderstatning som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 24. desember 2013 med Dreamliner, DY7001, og retur den 31. desember.

Dagen før avreise ble klager gjort oppmerksom på at utreisen ikke ville bli operert av Dreamliner likevel, men en annen flytype. Klager valgte av den grunn å endre avreise dato til 26. desember og returreise til 2. januar.

På returen 2. januar var det meldt snøstorm i New York, og avgangen kl. 21:30 ble utsatt flere ganger utover natten. Flyet tok av kl. 05:00 men måtte mellomlande på Island på vei til Oslo. Her ble det ytterligere flere timers venting. Klager landet ikke på Gardermoen før kl. 22:00, nesten 12 timer forsinket.

Klager krever erstatning for at flytypen ble endret på utreisen den 24. desember. Videre krever klager standarderstatning for forsinkelsen fra New York, samt refusjon av utgifter til mat og parkering.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble operert av innleid maskin på grunn av uforutsett teknisk problem på tidligere avgang, det vises til fremlagt teknisk rapport. Alternativet ville være å kansellere avgangen.

Klager fikk tilbud om full refusjon eller ombooking til annen dato kostnadsfritt, klager valgte sistnevnte. Norwegian kan ikke imøtekomme krav om erstatning da klager selv valgte å endre avreisedato.

DY7002 fra New York til Oslo den 2. januar ble forsinket ut fra New York 8 t 18 min som følge av værforhold og et uforutsett teknisk problem. Det vises til værrapport og teknisk

rapport. Forsinkelsen medførte at crewet måtte ha lovbestemt hviletid, og det ble besluttet å mellomlande i Reykjavik. Flyet landet på Gardermoen med en forsinkelse på 11 timer og 14 minutter.

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.

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.

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.

Alle passasjerene skal ha mottatt forpleining i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Utreise fra Norge 24. desember 2013 skulle skje med Dreamliner. Kort tid før avreise besluttet Norwegian å erstatte Dreamliner med annen type flymaskin. Om klagerne hadde valg å bli med flygningen den 24. desember, ville de således fløyet med en annen flytype enn avtalt. Det ville gitt grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Klagerne valgte imidlertid å utsette avreisen til 26. desember. Flygningen gikk med Dreamliner som avtalt, og det er ikke grunnlag for prisavslag for denne flygningen.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen på hjemreisen skyldtes en kombinasjon av teknisk feil og vanskelige værforhold.

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).

Norwegian 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.

Det fremgår av udatert «Rapport vedrørende kansellering/forsinkelse», utarbeidet av Bernt Amund Galaasen at feilen antagelig var «et resultat av at det ble for mye de-icevæske på antennene». Det er ikke opplyst hvem som har ansvaret for denne feilen.

Nemnda er av den oppfatning at ansvarsforholdet er uklart. Tidsforløpet og forholdet til værproblemene er også uklart. Etter nemnds vurdering har Norwegian ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir da rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtak:

Transportklagenemnda -fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om prisavslag.

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.