

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

470/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra København til Oslo fredag den 22. juli 2011 med DY3239 kl. 17:25, og videre med siste fly til Evenes samme kveld kl. 21:05 med DY238.

DY3239 ble forsinket og klager ankom Gardermoen 15 minutter for sent til å rekke flyet til Evenes. Klager mener flyet kunne ha ventet på de 9 passasjerene som skulle med DY238, siden maskinen ikke hadde ny rute igjen før dagen etter.

Klager fikk beskjed om at neste ledige fly var på mandag 25. juli. Klager sjekket nettet lørdag kveld og fant ledige seter på søndag 24. juli. Klager kontaktet Norwegian og fikk booket om billettene til søndag. Klager stiller seg undrende til at han ikke fikk beskjed om at det var blitt ledige plasser på avgangen søndag.

Feilen på maskinen som skulle operere DY3239 ble oppdaget kl. 08:00. Flyet hadde avgang kl. 17:25. Kl. 13:28 reageres det på lavt hydraulikktrykk, men først kl. 16:35 startet Norwegian med å utbedre feilen. Klager stiller seg undrende til at det ikke ble satt inn erstatningsfly på et tidligere tidspunkt. Han mener videre at hendelsen ikke var ekstraordinær, men innenfor Norwegians kontroll.

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter.

Klager ankom Evenes 39 t 35 min forsinket, og krever standarderstatning 250 euro per person.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY3239 ble dessverre kansellert som følge av teknisk feil med hydraulikkpumpe, det vises til teknisk rapport. Det ble satt inn en ny maskin til å operere flyvningen, og DY3239 landet på Gardermoen 2 t 37 min forsinket.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til kanselleringen eller forsinkelsen er uforutsette tekniske forhold som forhindrer flyvningen.

Norwegian har dessverre ikke mulighet til å holde igjen sine maskiner, da dette kan få store følger for videre ruteprogram.

Det medfører ikke riktighet at passasjerene ikke ble informert om sine rettigheter, da dette ble utdelt sammen med matkort på stedet.

Klager ble booket om til neste ledige avgang og ble innlosjert på hotell. Norwegian har dessverre ikke et system som fanger opp når plasser blir kansellert og tilgjengelige slik klager beskriver.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager kom frem til sitt endelige bestemmelsessted, Evenes, 39 timer og 35 minutter forsinket. Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EC261/04 (EU forordning 261/2004) ikke gir noen anvisning på utbetaling av en pengekompensasjon ved forsinkelse. Tilblivelse av «Sturgeon» dommen er uklar i forhold til flere rettsprinsipper bla. ved at domstolen tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Det er i dommen også angitt en tidsgrense på at tre timer forsinkelse utløser rett til kompensasjon, en tidsramme hvor opprinnelsen er ukjent og som ikke samsvarer med noen andre artikler i forordningen.

At passasjerer ikke har krav på kompensasjon ved forsinkelse følger av forarbeidene til EU261/04 (EU forordning 261/2004) - det ble vurdert men avvist, og videre slått fast i dom av ECJ Grand Chamber i «IATA». Artikkel 6 i forordningen gir klare og presise anvisninger på rettigheter ved forsinkelse. I motsetning til innstilling som er beskrevet i artikkel 5, og nektet ombordstigning (artikkel 4) gir ikke forsinkelse i artikkel 6 noen anvisning på kompensasjon, med rette, da det er i strid med Montreal konvensjonens artikkel 29.

Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning etter EC 261/04 (EU forordning 261/2004) slik forordningen er utformet, tiltenkt, og støttet av «ECJ Grand Chamber», og i tilfelle Sturgeon dommen er gyldig, er det stilt spørsmål om gyldigheten av artikkel 5-7 i forordningen. Flere domstoler har stilt spørsmål til EU domstolen om gyldigheten av Sturgeon dommen i forhold til artikkel 5-7. Dette gjelder bla. en britisk domstol. Inntil EU-domstolen har kommet med tilsvar, anser mindretallet Sturgeon-dommen (C-402/07) som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

Norwegian har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på overnevnte grunnlag, mindretallet følger derfor flertallets videre vurdering av saken.

Flyelskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyelskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyelskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyelskapet 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 flyelskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyelskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyelskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på en hydraulikkpumpe. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Det fremgår av den tekniske rapporten at feilen ble oppdaget den 22. juli kl 08.00, men at feilen på det tidspunkt var av et så begrenset omfang at det i henhold til flyelskapets retningslinjer var anledning til å fly med feilen i inntil 10 dager. Feilen utviklet seg imidlertid slik at det kl 13.28 ikke lenger var anledning til å benytte maskinen før hydraulikkpumpen var skiftet. Flyet befant seg på dette tidspunkt i København. Ny Pumpe var ikke tilgjengelig, og det ble satt inn et erstatningsfly. Avgangen ble som følge av problemene forsinket med ca 2 ½ time.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved kansellering og lengre forsinkelser skal flyelskapet informere passasjerene om sine rettigheter. Det står påstand mot påstand om Norwegian oppfylte informasjonsplikten i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.