

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

1004/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Stavanger den 13. juli 2014 kl. 15:00 med DY132. Avgangen ble kansellert.

Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon. Først kl. 20:05 ble det informert om at det ville bli satt opp buss på strekningen. Klager hadde da alt ordnet transport med rutebuss selv. Klager krever refusjon av utgifter til drosje til/fra Flesland, samt buss fra Bergen til Stavanger, til sammen kroner 999.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY132 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon. Da det ikke var tilgjengelige fly ble det satt opp buss på strekningen.

Det tar noe tid å organisere alternativ transport. Norwegian viser til klagers fremlagte drosjekvittering som viser at han forlot flyplassen kun 20 minutter etter at avgangen ble annonsert kansellert. Dette ga ikke Norwegian noen mulighet til å tilby klager alternativ transport.

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 har refundert klagers ubenyttede flybillett, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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 rimelige 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 feil på transformer.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage på samme flygning, sak 806/15. Luftfartstilsynet har ikke 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 en kansellering skal passasjerer ha valget mellom omruting snarest mulig eller refusjon av hele billettprisen, jf. EU-forordningen artikkel 8 nr.1. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers kone først ble omrutet til DY 136 senere på ettermiddagen. Da også denne flygningen (som skulle blitt fløyet av samme flymaskin) ble kansellert, valgte klagers kone å forlate flyplassen før Norwegian hadde tilbudt ny omruting. Klagers kone har fått refundert hele flybillettprisen. Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for å kreve erstattet merutgifter til alternativ reise til Stavanger. Nemnda viser til at Norwegian tilbød omruting innen rimelig tid etter at DY136 var kansellert. Når klagers kone valgte ikke å avvente tilbudet fra Norwegian, må hun etter nemndas vurdering selv bære ansvaret for dette.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.