

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/ruteendring.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

566/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Antalya til Rygge den 11. oktober 2011 med DY2931 kl. 12:00. Etter varsel om forsinkelse og mye frem og tilbake på terminalen ble det bestemt at flyet skulle ta av. Det var svært urolig stemning om bord i flyet etter at kapteinen meddelte over høyttalerne at flyet kunne ta av da feilen var sjekket manuelt. Halveis til Rygge ble det opplyst at flyet skulle gå til Gardermoen i stedet for til Rygge.

Da klagerne ankom Gardermoen, var bussen ikke satt opp. Det ble ytterligere venting før klagene ble de fraktet til Rygge hvor de ankom over seks timer forsinket.

Klagerne ble ikke tilbudt mat og drikke i ventetiden. Norwegians håndtering av situasjonen var svært kritikkverdig.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2931 ble forsinket som følge av teknisk problem, indikasjonsfeil ved drivstoff filteret. Det vises til teknisk rapport.

Filteret ble byttet ut, men lyset som indikerer feil ved samme filter slo seg på igjen. Man har da i henhold til «minimum equipment list» lov å fly en flight før feilen må repareres. Da Rygge Lufthavn ikke har de nødvendige fasiliteter eller utstyr for å kunne reparere denne feilen ble maskinen fløyet til Gardermoen. Norwegian vil understreke at det ikke var en økonomisk fordel for selskapet å fly maskinen til Gardermoen.

Klager ble busset til Rygge. Norwegian beklager dersom informasjonen var mangelfull i Antalya. Dette vil bli tatt opp internt med handlingagenten på stedet.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er uforutsette forhold som forhindrer flyvningen. På grunnlag av dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom det endelige bestemmelsesstedet, Rygge lufthavn, 6 ½ time 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 (C-402/07) 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 forordningen 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 tilsvarende svar, anser mindretallet Sturgeon- dommen 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.

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.

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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet, Teknisk avdeling, som har avgitt uttalelse den 22. november 2011. Forsinkelsen skyldtes feil på en trykkbryter tilknyttet flyets brennstoffsystem. Nemnda 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 nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Nemnda er etter omstendighetene av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å kritisere Norwegian for å fly til Gardermoen i stedet for Rygge. Nemnda viser til at Norwegian ikke har teknisk personell på Rygge. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dette ble ikke gjort. Norwegian har tilbudt seg å erstatte klagerne eventuelle dokumentert utgifter til mat og drikke.

Klagerne har kritisert Norwegians håndtering av situasjonen. Norwegian har ikke kommentert denne ut over beslutningen om å fly til Gardermoen. Nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Etter nemndas vurdering var håndteringen av situasjonen kritikkverdig så vel i Tyrkia som etter landing på Gardermoen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i kravet 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.