

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

693/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Stavanger via Oslo den 13. august 2013 kl. 21:30. DY7002 fra New York til Oslo ble forsinket grunnet teknisk feil, og klager ble booket om til ny avgang to døgn senere.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av utgifter til mat og drikke, samt refusjon av to dagers tapt arbeidsinntekt.

Det er løgn at klager skulle ha blitt tilbudt hotell i Oslo. Da hadde hun reist med det flyet som først var foreslått. Den informasjonen klager fikk var at hun måtte vente i syv timer på flyplassen for forbindelse til Stavanger, Det orket klager ikke. Hun hadde ikke behov for å være lenger i New York og tapte to arbeidsdager på jobb.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 ble forsinket 25 t 23 min på grunn av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Feilen oppstod da Hi-fly maskinen taxet ut på rullebanen på Gardermoen på vei til New York. Reparasjonen tok tid, og crewet gikk ut på arbeidstid. Passasjerene ble innlosjert på hotell.

Årsaken til hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Flyselskapet vurderte å leie inn enda ett fly, samt kjøpe billetter med andre selskap, men det var ikke kapasitet i leasingmarkedet, og det var ingen ledige plasser med andre selskap.

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.

Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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. På bakgrunn av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Norwegian bestrider klagers påstand om at hun ble anmodet om å vente i New York fordi det ikke fantes videreforbindelse til Stavanger. Det var over 40 passasjerer med videreforbindelse som ble rammet på denne avgangen og alle ble sendt til Oslo og innlosjert på hotell til Norwegian kunne frakte dem videre til endelig destinasjon. O Oslo har Norwegian bedre muligheter til å ivareta passasjerene, med bl.a. gode hotellavtaler etc.

Nemnda bemerker:

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. 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).

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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en feil ved luftventiler i en av flyets motorer.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

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. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Klagers endelige bestemmelsessted var Stavanger. Klager ble omrutet til avgang to dager senere. Partene er uenige om årsaken til dette. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager ikke ble informert om at Norwegian ville sørge for hotellovernatting i Oslo om hun hadde blitt med det forsinkede flyet, og at dette var grunnen til at klager ble værende i New York i to dager. Norwegian hadde i den foreliggende situasjon plikt til å tilby nødvendig hotellovernatting i Oslo, og nemnda er av den oppfatning at Norwegian må lastes for at de ikke informerte klager om dette.

Feilinformasjonen fra Norwegian førte til at klager reiste senere fra New York enn hun ellers ville ha gjort. Dette hadde igjen den følge at klager gikk glipp av en dags arbeidsfortjeneste (første arbeidsdag ville hun ikke nådd selv om hun hadde blitt med det forsinkede flyet til Oslo). Klager ble også påført utgifter til mat mv. i New York. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian plikter å erstatte dette tapet/disse utgiftene. Tapet/utgiftene må sannsynliggjøres.

Nemnda bemerker avslutningsvis at nemnda i andre klager på samme flygning har anbefalt at Norwegian utbetaler et prisavslag fordi flygningen ikke ble gjennomført med Dreamliner som avtalt, jf. eksempelvis sak 494/13F (FLYKN-2013-494). Nemnda legger på bakgrunn av Norwegians brev av 13. januar 2014 til grunn at dette ikke er tilfelle i herværende sak. Nemnda viser til opplysningen om at reisen ble bestilt 4. juli 2013, og at informasjonen om Dreamliner som på dette tidspunkt var fjernet fra bestillingsdialogen. Det var følgelig ikke noe avvik fra det avtalte at flygningen ikke ble gjennomført med Dreamliner.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstra utgifter til mat mv. i New York samt tapt arbeidsfortjeneste for en dag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.