

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

189/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 15. februar 2014 skulle klager reise fra Budapest til Tromsø via Oslo med Norwegian og videre derfra til Lakselv i separat billett.

DY1551 fra Budapest til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse til Tromsø. Klager ble tilbudt ombooking til dagen etter, men de avslo da de måtte rekke sin videreforbindelse til Lakselv. Klager kjøpte derfor ny billett med et annet selskap til Tromsø. Klager krever refusjon av ny billett Oslo-Tromsø, kroner 5 038 for to personer.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1551 ble forsinket 1 time og 51 minutter som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Klager ble tilbudt hotell og ombooking til dagen etter, men avslo og valgte å kjøpe ny billett med annet selskap. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybillett.

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 godtgjøres 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.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke refundere klagers nye billetter.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er på under tre timer eller 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.

Da forsinkelsen var på under tre timer kan Norwegian ikke utbetale kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager hadde en sammenhengende billett fra Budapest via Oslo til Tromsø. Flygningen fra Budapest til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen til Tromsø. Norwegian tilbød omruting til Tromsø neste dag.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet (her Tromsø) 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).

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 lukt av olje i cockpit.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets 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.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en plutselig oppstått teknisk feil. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen, jf. ovenfor. Det kan imidlertid reises spørsmål om Norwegian har tatt alle forholdsregler som

med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Sentralt står spørsmålet om forsinkelsen til det endelige bestemmelsesstedet kunne/burde ha blitt redusert, f.eks. gjennom omruting med annet selskap.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet har gjort det som med rimelighet kan kreves ved å tilby omruting neste morgen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning for merutgifter til SAS billetter.

Dersom klagerne hadde tatt i mot Norwegians tilbud, hadde det for Norwegian medført utgifter til hotell og mat. Nemnda finner det rimelig at klagerne nyter godt av denne besparelse, og at de får utbetalt et tilsvarende beløp til reduksjon av det tap forsinkelsen medførte for dem. Beløpet settes skønnsmessig til kr 1.500.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 1 500 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Janne Grete Soløy, 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.