

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

470/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok den 27. januar 2014 kl. 14:20 med DY7201. Avgangen ble forsinket til dagen etter da crewet gikk ut på hviletid

Klager stiller seg kritisk til at hun først etter tre timer fikk tilbud om matvoucher, samt at hun ble nektet hotell på Gardermoen fordi hun bor i Oslo.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av flytog, mat i ventetiden, samt forhåndsbestilt hotell i Thailand, til sammen kroner 789.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 17 timer og 50 minutter grunnet uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Forsinkelsen medførte at mannskapet gikk ut på hviletid. Da EuroAtlantic som skulle operere flygningen ikke har base i Norge var det ikke mulig å innhente nytt crew. Berørte passasjerer fikk muligheten til å avbryte sin reise mot full refusjon, eller bli ombooket til senere avgang kostnadsfritt. De uten bostedsadresse i Oslo ble tilbudt hotell. De med bostedsadresse i Oslo ble tilbudt refusjon av transport til/fra hjemsted.

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 gjentagende 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.

Av godvilje ønsker Norwegian å tilby klager kroner 2 000, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 17 timer og 50 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet 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.

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 forsinkelsen.

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 rimelig tiltak for å unngå forsinkelsen.

En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på flyets kontrollsystem. Reparasjon av denne førte til at mannskapet måtte ha lovpålagt hviletid.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage på samme flygning, sak 269/14F [FLYKN-2014-269]. Luftfartstilsynet ha 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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

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 lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering dersom overnatting er «nødvendig». Klager er bosatt i Oslo, og nemnda er av den oppfatning at overnatting hotell ikke var nødvendig i dette tilfellet. Norwegian plikter imidlertid å erstatte utgifter til flytoget. Klager har lagt frem kopi av billett til flytoget. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler kr 340,-.

Nemnda finner det videre sannsynlig at forsinkelsen påførte klager utgifter til mat og forfriskninger. Klager har ikke tatt vare på kvitteringer. Nemnda anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 250.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Klager kom frem til bestemmelsesstedet nær 18 timer forsinket. Han fikk ikke benyttet første døgn på forhåndsbetalt hotell. 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 (C-63/09).

Nemndas flertall er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Nemndas mindretall er av den oppfatning at forsinkelsen gir rett til erstatning.

Norwegian har tilbudt å betale en kompensasjon på 2 000 kroner. Nemnda anbefaler at denne utbetales dersom det ikke allerede er gjort.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 590. Nemnda anbefaler at Norwegian i tillegg utbetaler en kompensasjon på kr 2.000 dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, 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.