

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

359/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Ålesund den 24. mai 2012 med DY410 kl. 13:50.

Flyet ble forsinket, og etter mye frem og tilbake tok flyet av kl. 19:15. Klager ankom Ålesund 6 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til håndteringen av denne hendelsen. Passasjerene måtte vente flere timer om bord i et varmt fly, og ble fraktet hit og dit før de kom inn på flyplassen igjen og fikk tildelt matkupong.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen. Videre krever klager refusjon av mat og drikke i ventetiden, som oversteg matkupongen, kroner 113.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY410 ble forsinket 5 t 18 min som følge av to uforutsette tekniske problem på to av Norwegians maskiner. Det vises til teknisk rapport.

I henhold til dom C-402/07, Sturgeon dommen, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

Norwegian følger alle vedlikeholdsprogrammer pålagt av Luftfartstilsynet.

Dom C-549/07, Wallentin-Hermann dommen, prøver å definere ekstraordinære omstendigheter, og i henhold til dommen kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

Norwegian har refundert klagers utgifter til mat, men kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag seks timer

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 treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil ved flyets «flap-system».

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 erstatning.

Klager er misfornøyd med Norwegians håndtering av situasjonen. Nemnda har forståelse for at opplevelsen var belastende. Nemnda finner det imidlertid sannsynlig at Norwegian forsøkte å minimere problemene mest mulig ut fra den informasjon de hadde på det daværende tidspunkt.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, 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.