

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

102/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok den 5. oktober 2013 kl. 15:20 med DY7201. Flyet ble over to timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse til Phuket bestilt hos et annet flyselskap.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av utgifter til nye flybilletter fra Bangkok til Phuket.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 2 timer og 22 minutter som følge av uforutsett teknisk problem. Det vises til fremlagt teknisk rapport.

Norwegian tar ikke ansvar for videre forbindelser med andre flyselskap eller andre transportmidler, med mindre Norwegian er erstatningsansvarlig for tap av videre forbindelsen etter artikkel 10 i Generelle vilkår for befordring.

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.

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.

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 kommer det frem at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør en ekstraordinær omstendighet 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 selskapet opplevde på denne flyvningen oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold. Uregelmessigheten var utenfor Norwegians kontroll og er ikke kompensasjonsberettiget.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon. Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager ankom Bangkok 2 timer og 22 minutter etter planlagt ankomsttidspunkt.

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).

Forsinkelsen til Bangkok var på under tre timer. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til erstatning 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.

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 at en generator feilet. Det fremgår at rapport av 4. mars 2014 at dette skyldtes at OVPTU (over voltage protection unit) var montert feil.

Det er ikke gitt nærmere opplysninger om dette. Det er heller ikke fremlagt teknisk rapport som dokumenterer feilen.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian er etter dette ansvarlig for tap etter luftfartsloven § 10-20. Norwegian har ikke anledning til å begrense passasjerenes rett til erstatning etter luftfartsloven, jf. loven § 10-23 andre ledd. Norwegian har således ikke anledning til på generelt grunnlag å fraskrive seg ansvar for videre forbindelser med andre flyselskap.

Klager hadde kjøpt billetter med annet flyselskap med avgang 3 timer og 10 minutter etter ankomst Bangkok. Nemnda er av den oppfatning at det burde være tilstrekkelig.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian erstatter klagers rimelige og dokumenterte utgifter til nye billetter til Phuket.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til nye billetter til Phuket.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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