

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

890/14F

Tjenesteyter

Novair / Apollo Reiser AS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kreta til Oslo den 22. juni kl. 13:05 med NVR278. Like før bussen hentet klager på hotellet fikk han sms om at flyet var forsinket til kl. 23:30.

Det var ingen representant fra Apollo eller flyselskapet på bussen. Klager trodde kanskje de ville bli fraktet til et annet hotell i ventetiden, men de endte opp med å vente hele dagen og kvelden på flyplassen. Det var ikke mulig å komme gjennom på telefon til Apollo, og det ble ikke gitt noen informasjon i ventetiden. Klager stiller seg kritisk til selskapets håndtering av situasjonen.

Klager måtte vente på Gardermoen i seks timer på buss til Lom.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han kompensasjon for venting på flyplassen på Kreta uten informasjon, venting på Gardermoen, samt erstatning for matutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Novair / Apollo har i det vesentlige anført:

NVR278 ble forsinket 11 timer og 10 minutter som følge av uforutsett teknisk problem på tidligere avgang, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Novairs kontroll. Novair forsøkte å skaffe reservefly, men lyktes dessverre ikke med dette.

Klager hadde kun kjøpt flybilletter hos Apollo, og bodde på et hotell uten avtale med Apollo. Dette var årsaken til at det ikke var noen Apollo representant på bussen fra hotellet til flyplassen. De passasjerene som hadde bestilt både fly og hotell hos Apollo ble værende på sine hoteller og fikk forpleining i ventetiden. Klager valgte å reise til flyplassen og vente der.

Apollo og Novair er av den oppfatning at den tekniske feilen var av en slik art at den ikke gir grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004. På bakgrunn av dette kan selskapene ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Apollos brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 11 timer og 10 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 litt 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 rimelige tiltak for å unngå forsinkelse eller kansellering.

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

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på en dør på forutgående flygning.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Apollos/Novairs beskrivelse av den tekniske feilen.

Flertallet 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.

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

Nemndas flertall er av den oppfatning at Novair i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning av utgifter.

Når Novair med rimelighet forventer at en flyreise på mellom 1 500 og 3 500 kilometer vil bli forsinket med tre timer eller mer skal det tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav b, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a.

Klager har opplyst at de ikke mottok tilbud om mat og forfriskninger på flyplassen. Norwegian har ikke kommentert dette, og en samlet nemnd legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Novair/Apollo erstatter klagerens eventuelle utgifter til mat på flyplassen på Heraklion. Utgiftene bør om mulig sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitteringer, bankutskrift eller lignende.

Novair/Apollo burde i den foreliggende situasjon ha informert klagerne om sine rettigheter, jf. forordningen artikkel 14. Mangelfull informasjon gir imidlertid i seg selv ikke rett til erstatning/kompensasjon.

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 Novair/Apollo erstatter klagerens eventuelle utgifter til mat/forfriskninger.

Nemndas representanter

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