

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

676/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Fort Lauderdale til Oslo den 3. mai 2014 kl. 15:40 med DY7031. Avgangen ble nesten 20 timer forsinket, og klager mistet en hel feriedag.

Klager stiller seg kritisk til den dårlige informasjonen i ventetiden, samt Norwegians håndtering av den lange forsinkelsen. Klager stiller spørsmål ved hvorfor Norwegian ikke har bedre rutiner ved forsinkelser, da flyselskapets problemer med Dreamliner lenge har vært kjent.

Klager mener hvile for mannskapet og teknisk feil på en tidligere avgang ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av forhåndsbetalt hotell i USA, kroner 783.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7031 ble 19 timer og 32 minutter forsinket grunnet sent innkommet fly som følge av uforutsette tekniske problemer, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

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 unnlattelse 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 gjentakende 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.

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.

Norwegian ønsker av godvilje å tilby kroner 1 000 per person, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 19 timer og 32 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 motorstartsystemet på en forutgående flygning. Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med klage i annen sak, sak 565/14F [FLYKN-2014-565], der det var krevd standarderstatning for annen forsinkelse grunnet samme feil. Luftfartstilsynet hadde 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.

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

Norwegian 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. 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 Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således etter flertallets vurdering i utgangspunktet ikke rett til erstatning av hotellutgifter mv. etter luftfartsloven/ Montrealkonvensjonen.

Klagerne kom nær 20 timer forsinket til Fort Lauderdale. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap. Norwegian har opplyst at man vurderte billetter med andre selskaper, men at det ble vanskelig av to grunner. Norwegian var eneste operatøren med direkteavgang, og reise med

annet selskap medførte en minimum reisetid på nesten 17 timer med stopp. I tillegg var det svært få billetter å oppdrive.

Nemnda har delt seg ved vurderingen av dette spørsmål. Forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, og at forsinkelsen således gir rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian har gjort det som med rimelighet kan kreves for å minimere forsinkelsen. Nemndas leder er av den oppfatning at denne del av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saken, og at spørsmålet må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2. Det foreligger således ikke flertall for å anbefale erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 1 000 kroner per person. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Klager har stilt seg svært kritisk til feilaktig informasjon fra Norwegian. Nemnda har forståelse for at sms informasjonen skapte forvirring hos klager og er av den oppfatning at Norwegian burde ha håndtert situasjonen på en bedre måte.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler den tilbudte kompensasjon på 1 000 kroner per person, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.