

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

552/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 1. mai 2014 kl. 21:35 med DY7002. Avgangen ble 30 timer forsinket.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Norwegians håndtering av situasjonen. Klager ble innlosjert på et hotellrom fullt av insekter, det var lite og dårlig informasjon i ventetiden, og før avgang ble passasjerene sittende om bord i flyet i 3 ½ time uten aircondition og tilgang på vann. Maten som ble servert etter take-off var uspiselig.

Klager betalte for å fly med Dreamliner, men ble fraktet med en helt annen flytype.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av utgifter til mat i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 ble forsinket 29 timer og 50 minutter grunnet uforutsett teknisk feil på tidligere avgang, samt obligatorisk hviletid for crewet. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Norwegian sendte kontinuerlig sms i ventetiden med informasjon til passasjerene.

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.

Norwegian har av godvilje utbetalt kroner 1 000 per person, samt refundert matutgifter, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 29 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 rimelige 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 en antenne på flyet som var planlagt benyttet på en forutgående flygningen (EI-LNB). Norwegian måtte sette inn et erstatningsfly. Dette tok tid.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage med utgangspunkt i samme feil, sak 522/14F [FLYKN-2014-522]. Luftfartstilsynet hadde ikke har noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Norwegian har fremlagt rapport vedørende feilen på EI-LNB. Pkt. 2 i rapporten lyder:

Explanation of what the cause of this error is believed to be.

A combination of poor work documents and human error at maintenance company (Nayak) caused the problem.

Det fremkommer videre av rapporten pkt. 5 at antennen ble skiftet under rutinemessig vedlikehold.

En samlet legger etter dette til grunn av feilen oppstod under vanlig, rutinemessig vedlikehold, og at den var et resultat av mangelfullt arbeid fra Norwegians tekniske samarbeidspartner. En feil som oppstår/avdekkes under normalt vedlikehold er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet, jf. EU-domstolens dom C-549/07 Wallentin-Hermann.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning etter EU-forordningen på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatningen. Til fradrag går kr 1.000 per person dersom det er utbetalt.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klagerne fikk i løpet av en 30 timers forsinkelse én matkuppng på 13 USD per person. Nemnda er enig med klager i at dette er for lite. Klager har lagt frem kvitteringer på utlegg på til sammen 158 USD. Norwegian har utbetalt USD 75. Nemnda er av den oppfatning at dette er tilstrekkelig

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte et av sine nye Dreamlinerfly på flygningen. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet på møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med et innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter med Dreamliner før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen, hadde rett til prisavslag.

Asker og Bærum tingrett kom i dom av 19. desember 2014 til motsatt resultat. Dommen er anket.

Transportklagenemnda-fly utsetter behandlingen av spørsmålet om rett til prisavslag til det foreligger en rettskraftig avgjørelse. Nemnda vil ta saken opp på nytt på eget initiativ.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. Norwegian har ikke fremsatt innvendinger til denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig

med klager i at Norwegian burde ha håndtert situasjonen på en bedre måte. Ulempen klagerne ble påført inngår i standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går kr 1.000 per person dersom det er utbetalt.

Behandlingen av spørsmålet om rett til prisavslag utsettes.

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.