

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

754/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Oakland/San Francisco den 2. juni 2014 kl. 16:00 med DY7063. Avgangen ble omtrent 8 timer forsinket.

Klager fikk opplyst at deres fly var satt opp til å reise til Bangkok i stedet, da maskinen som skulle til Bangkok hadde fått teknisk problem. Klager kan ikke se at hendelsen er ekstraordinær da maskinen som skulle til Oakland ikke var rammet av teknisk feil, men i stedet ble satt inn på en annen rute. Dette var en bevisst handling av Norwegian som gikk ut over passasjerene til Oakland.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7063 ble forsinket 7 timer og 50 minutter grunnet uforutsett teknisk feil, birdstrike, det vises til fremlagt teknisk rapport. Det ble satt inn et erstatningsfly for å unngå kansellering av avgangen. Den ekstraordinære hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

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. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 8 timer.

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 en ombytting av fly og mannskap som følge av at flyet EI-LNB kolliderte med fugl. Ombytingen ble gjort for å minimere de samlede problemer som følge av at EI-LNB måtte settes på bakken. Ombytingen gikk ut over DY 7063 fra Oslo til Oakland og DY 7064 fra Oakland til Oslo. Flyet EI-LNC skulle ha blitt benyttet til denne flygningen. Forsinkelsen av klagers flygning var således resultat av en kommersiell beslutning.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at selv om forsinkelsen av flygningen fremsto som del av den beste helhetsløsning, var det ikke nødvendig å forsinke denne flygningen. Det forelå ingen ekstraordinær omstendighet ved denne flygningen. Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian må ha anledning til å omdisponere flyflåten i en slik ekstraordinær situasjon. Klager hadde ikke kontrakt om flygning med en spesiell flymaskin, og Norwegian må tett opp til flygningen kunne omdisponere flyflåten. En annen disponering ville gått ut over et større antall passasjerer. Forsinkelsen kunne således ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.