

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

1014/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Berlin søndag den 20. juli 2014 kl. 19:10 med DY1160. Avgangen ble kansellert og klager fikk kun tilbud om ombooking til neste ettermiddag via Oslo. Klager ankom bestemmelsesstedet kl. 19:35 den 21. juli.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble tilbudt ombooking til annet selskap, og til at det ikke ble satt inn et erstatningsfly.

Klager mener en teknisk feil ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet. Hun mener Norwegian ikke har gjort sitt ytterste for å redusere forsinkelsen som ble på nærmere 23 timer.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av utgifter til drosje, buss og mat i ventetiden, til sammen kroner 1 214.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1160 ble kansellert som følge av et uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

Hendelsen oppstod sent om kvelden. Det var ikke ledige reservefly eller crew, og klager ble booket om til neste ledige avgang dagen etter.

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 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 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.

Norwegian har refundert klagers utgifter til mat og transport, kroner 1 214, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav om standarderstatning.

Klager ble booket om fra Bergen til Oslo, og videre fra Oslo til Berlin den 21. juni 2014 med Norwegian. Siden klager ikke ble tilbudt omruting med SAS eller andre flyselskap til dagen etter, antar Norwegian at det ikke var ledig kapasitet på avganger med andre selskap.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

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, samtlig 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 innstillingen.

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 kanselleringen.

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

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet en hydraulikk lekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har 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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

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.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig. Selskapet skal også tilby gratis transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet (hotell eller annet), jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 9.

Norwegian avsto i første omgang klagers krav på erstatning av utgifter til transport mv. Dette er rettet opp etter at klager brakte saken inn for nemnda. Nemnda er av den oppfatning at Norwegians håndtering av dette kravet fremstår som utilfredsstillende. Norwegian synes å vegre seg mot å imøtekomme et rettmessig krav.

Flyselskapet skal videre tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Klager ble omrutet med Norwegian neste dag. Hun ankom bestemmelsesstedet over 23 timer forsinket. Klager har redegjort for sin kontakt med Norwegians kundesenter på telefon fra flyplassen og om sine undersøkelser vedrørende ledig kapasitet med SAS. Norwegian har anført at de antar at det ikke var plass med SAS eller andre selskap. Dette er ikke nærmere underbygget. Det er Norwegian som har bevisbyrden for at de har tilbudt omruting «snarest mulig». Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har oppfylt denne bevisbyrde. Manglende oppfyllelse av plikten til omruting snarest mulig gir imidlertid ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager kom frem til Berlin om lag 23 timer forsinket. 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010 (C-63/09) Walz-Clickair.

Nemndas flertall er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Mindretallet mener at forsinkelsen gir rett til erstatning.

Forsinkelsen ble imidlertid på 23 timer. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap. Det er opp til Norwegian å godtgjøre at tapet ikke kunne blitt begrenset selv om Norwegian hadde tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves. En samlet nemnd er av den oppfatning at Norwegian ikke har oppfylt dette beviskravet. Nemnda viser til at Norwegian ikke har godtgjort at klager ble omrutet snares mulig, jf. ovenfor

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 1.500 per person.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 1.500 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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.