

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

036/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Oslo den 22. november 2013 kl. 15:00 med DY625. Avgangen ble kansellert.

Klager lyktes ikke med å komme i kontakt med Norwegian, heller ikke å booke om sin billett på Norwegians hjemmesider. Da alle fly var fullbooket med Norwegian samme kveld og neste dag, valgte klager å kjøpe ny billett med annet selskap dagen etter. Han tok inn på hotell i Bergen.

Klager krever refusjon av hotellutgift i Bergen, samt refusjon av flybussutgift t/r Flesland-Bergen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY625 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, 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 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 kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotell- eller flybussutgifter, da han ikke har gitt Norwegian anledning til å bistå med ombooking til en av flyselskapets egne avganger.

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.

En teknisk svikt kan likevel 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet en feil på det elektriske anlegget.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto plutselig til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Nemnda har i denne sammenheng tatt hensyn til opplysningen om at samme type feil tidligere ble utbedret i Stavanger.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap.

Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke tok kontakt med Norwegians serviceskranke på Flesland. Nemnda legger videre til grunn at klager forsøkte å booke om selv på de neste flygninger, men at alt da var fullt. Nemnda legger videre til grunn at klager ikke kom frem på telefon til Norwegian.

Det er vanlig at et flyselskap som må kansellere en avgang blokkerer ledige seter på de neste flygninger for å kunne benytte disse til omruting av passasjerer fra det kansellerte flyet. Dette kan være årsaken til at det ikke var ledige plasser da klager selv søkte å booke om.

Klager har opplyst, og nemnda legger til grunn, at klager forsøkte å komme igjennom til Norwegian på telefon, men at han ikke lyktes med dette.

Nemnda er av den oppfatning at klager burde ha kontaktet Norwegian på Flesland og gitt Norwegian anledning til å tilby omruting, eventuell overnatting mv. Nemnda er fra andre klager på samme kansellering kjent med at Norwegian hadde ledige seter senere på kvelden.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at han ikke ga Norwegian mulighet til å avhjelpe problemet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Janne Grete 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.