

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser. Dreamliner.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

820/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser. Dreamliner.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 10. september kl. 18:00 med DY7001, og retur den 17. september kl. 21:30 med DY7002. Begge avgangene ble omtrent fem timer forsinket.

Klager stiller seg sterkt kritisk til den manglende informasjonen i ventetiden.

Klager hadde forhåndsbestilt seter, men på returen ble det satt inn et annet gammelt fly uten de fasiliteter om bord som ble lovet ved kjøp av reisen.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person for begge forsinkelsene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 og DY7002 ble forsinket i henholdsvis 5 t 18 min og 4 t 54 min som følge av uforutsette tekniske problemer. Det vises til fremlagt teknisk rapport.

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. 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 beklager at Hi-Fly ikke har levert underholdningssystem om bord slik flyselskapet ble forespeilet.

Norwegian ønsker av godvilje å tilby klager 1 000 kroner per person per strekning. Norwegian har refundert klagers setevavgift på returen, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo til New York (DY7001) ble forsinket med 5 timer og 18 minutter, og at flygningen New York - Oslo (DY7002) ble forsinket med 4 timer og 54 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.

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 forsinkelsen.

Forsinkelsen på DY7001 skyldtes feil på en strømgenerator. Forsinkelsen på DY7002 skyldtes en hydraulikklekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av de tekniske feilene eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilene oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilene eller forsinkelsene. Forsinkelsene gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager har stilt seg sterkt kritisk til Norwegians håndtering av situasjonen. Norwegian har ikke kommentert dette. Nemnda er enig med klager i at hendelsene kunne vært håndtert bedre.

På returflygningen fra New York fikk klagerne ikke fly Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 spørsmålet om endring av flytype fra Dreamliner til annen flytype ga grunnlag for prisavslag. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian den 20. mars 2013 besluttet ikke å benytte Dreamliner på

flygningen hadde rett til prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F som er vedlagt.

Klager bestilte sin reise 13. mars 2013. Nemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen på flygningen New York - Oslo.

Norwegian har tilbudt klager en samlet kompensasjon på 8 000 kroner og 1592 kroner for at de ikke fikk de setene de hadde bestilt. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen på flygningen New York - Oslo.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.