

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

1114/14F

Tjenesteyter

Novair/Apollo

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Preveza til Oslo den 1. september 2014 kl. 14:00 med NVR326. Avgangen ble over 5 timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Han anser ikke hendelsen som en uforutsett ekstraordinær hendelse, da flyselskapet oppdaget feilen kl. 19:00 dagen i forveien.

Klager krever standarderstatning, 400 euro per person, i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av mat bestilt på flyet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har på vegne av Novair i det vesentlige anført:

NVR326 ble forsinket den 1. september som følge av teknisk feil på tidligere avgang den 31. august. Det ble satt inn nytt fly for å unngå kansellering, og det ble utdelt matkort i ventetiden.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Novairs kontroll.

Apollo og Novair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Apollos brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med over fem 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 skade på et dekk. Deler av dekket skadet flyet, og det måtte leies inn et nytt fly.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Novairs 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 forsinkelsen. Flertallet er av den oppfatning at Novair gjorde det som med rimelighet kan kreves for å minimere forsinkelsen. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

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.

Klager hadde bestilt mat på flyet. De fikk det, men var ikke tilfreds med maten. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for nemnda til å mene noe om dette.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å gi passasjerene en skriftlig orientering om sine rettigheter, jf. forordningen artikkel 14. Nemnda legger til grunn at det ikke ble gjort i dette tilfellet.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til mat på flyet.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.