

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

457/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 30. mars 2014 kl. 19:40 med DY387.

Kl. 15:06 mottok klager en sms om at avgangen ble kansellert.

Klagers ønske om å bli ombooket til SAS kl. 20:55 ble avslått, han ble derfor booket om til dagen etter kl. 06:30. Klager tok deretter inn på hotell.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om sine rettigheter, selv ikke etter å ha spurt konsulenten hos Norwegian gjentatte ganger.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refundert utgifter til hotell og mat, til sammen kroner 1 637.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY387 ble kansellert som følge av uforutsette tekniske feil på flere av selskapets flymaskiner, det vises til fremlagte rapporter. Når så mange fly blir satt på bakken, blir det lagt stort press på Norwegians rutenett. Klager ble ombooket til DY371 dagen etter.

Denne kanselleringen bør ikke anses som en kommersiell beslutning, å omdisponere fly individene denne dagen var helt nødvendig. Reservefly ble satt inn for å unngå kanselleringer. Omdisponeringen ble utført i den hensikt å sikre kontrakts oppfyllelse for samtlige av Norwegians passasjerer den dagen.

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 ønsker å refundere klagers utgifter til hotell og mat mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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, 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 innstillingen.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en litt 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 forsinkelse eller kansellering.

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

En samlet nemnd legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke var feil ved flyet som var planlagt benyttet på klagers flygning, men at dette flyet ble omdisponert for å minimere konsekvensene av at det var feil ved flere andre av Norwegians fly. Kanselleringen av klagers flygning var således kommersielt begrunnet.

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 kansellering av flygningen fremsto som del av den beste helhetsløsning, var det ikke nødvendig å kansellere flygningen. Det forelå ingen ekstraordinær omstendighet ved denne flygningen. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro. 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. Kanselleringen kunne således ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at kanselleringen ikke gir rett til standarderstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe 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.