

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Dreamliner.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

767/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Dreamliner.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise New York til Oslo den 15. september kl. 21:30 med DY7002. Avgangen ble over fem timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og hun stiller seg kritisk til den manglende informasjonen og til den dårlige maten som ble servert ombord.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 ble forsinket 4 t 22 min som følge av uforutsett teknisk problem. 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 ønsker av godvilje å tilby klager 1 000 kroner per person. Flyselskapet beklager at klager opplevde maten om bord som dårlig, og vil ta dette videre med riktig avdeling.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med mer enn 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.

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 skyldtes i dette tilfellet feil ved en hydraulikkpumpe.

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

Nemnda 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 nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsene gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager er sterkt kritisk til Norwegians informasjon og håndtering av situasjonen. Norwegian har beklaget denne. Nemnda er enig med klager i at situasjonen burde ha blitt håndtert på en bedre måte.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 1 000 kroner per person. Dersom kompensasjonen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

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.