

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

865/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Split til Trondheim den 7. august 2013 kl. 11:35 med DY1921. Avgangen ble nærmere 13 timer forsinket.

Først etter 10 timer ble klagerne tilbudt noe å spise. De ble ikke informert om sine rettigheter. Da klagerne ankom Værnes midt på natten fantes ikke offentlig transport.

Klager stiller seg undrende til at en løsnet bolt på flyets hjul kan defineres som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro per person. Videre krever klager godtgjørelse for utgifter til mat i ventetiden, drosje, kennelutgifter og tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1921 ble forsinket 12 timer og 43 minutter grunnet uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen oppstod uforutsett og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Norwegians kontroll.

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. 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.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian ønsker å refundere utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer eller bankutskrift, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 12 timer og 43 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 skyldtes i dette tilfellet skade på et dekk.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel. Hjulet måtte skiftes, og i den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå forsinkelsen eller forkorte denne.

Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av

forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Klager har opplyst at de ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har således ikke overholdt sin informasjonsplikt i henhold til EU-forordningen artikkel 14.

Ved forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Norwegian tilbød dette først etter ti timer. Det er vesentlig for sent.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at klagerne har hatt utgifter til mat og anbefaler at Norwegian erstatter disse med 300 kroner per person. Flertallet bemerker at det er de faktiske utgiftene som kan kreves erstattet. Flertallet finner derfor ikke å anvende statens satser slik klager krever.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at kun dokumentert tap erstattes.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning og erstatning for etterfølgende utgifter. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat med 300 kroner per person.

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.