

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

712/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Hamburg via Oslo den 19. oktober 2012.

DY749 fra Trondheim til Oslo ble forsinket tre timer slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om via Frankfurt syv timer senere, og ankom Hamburg 10 ½ timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hans avgang fra Trondheim ble forsinket, som følge av en feil som oppstod i Oslo. Videre mener klager Norwegian håndterte situasjonen på en svært klanderverdig måte, både når det gjelder informasjon på Værnes, og en lite tilfredsstillende omruting. Det fantes andre direkte ruter på et tidligere tidspunkt klager kunne blitt ombooket til.

Klager krever refundert tapt arbeidsfortjeneste, kroner 4 200.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY749 ble forsinket 2 t 36 m grunnet ekstraordinære omstendigheter. Flymaskinen skled på rullebanen ved take-off fra Oslo til Trondheim grunnet våt asfalt, som forårsaket overopphetede bremses. Flymaskinen måtte deretter til rutinekontroll.

I henhold til Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Etter at Transportklagenemnda i e-post av 20. august 2013 opplyser at Norwegian hadde gitt en annen forklaring på forsinkelsen i sak 724/12F, som også er til behandling i nemnda, opplyser Norwegian i brev av 22. august 2013 at forsinkelsen skyldtes at flyet fikk motorproblemer i Trondheim. Den avbrutte take-off i Oslo har ingenting med den tekniske feilen som medførte forsinkelsen å gjøre.

I henhold til C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon dommen), er flyselskapet unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under tre timer, eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kom frem til Hamburg 10 timer og 30 minutter forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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 feil ved flyets motor. 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. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klager snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Nemnda finner det sannsynlig at dette ble gjort.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en finner det svært uheldig at Norwegian i dette tilfellet har gitt feilaktig opplysninger om årsaken til forsinkelsen. Det er imidlertid ikke noe som tyder på at dette var bevisst.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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.