

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

439/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Bangkok via Oslo den 7. september 2013 kl. 10:15. DY7201 fra Oslo til Bangkok med avgang kl. 15:20 ble over et døgn forsinket

Norwegian har tilbudt klager kroner 2 000 per person, hun mener dette er en innrømmelse av skyld. Klager mener flyselskapet ikke kan fraskrive seg ansvar ved å skylde på tekniske problemer. Et teknisk problem bør anses å ligge innenfor flyselskapets kontroll selv om det oppstår utenfor planlagt vedlikehold.

Etter flere timer på Gardermoen med lite informasjon, ble det til slutt annonsert at avgangen var kansellert. Klager valgte derfor å kjøpe nye billetter med KLM. Senere ble det opplyst at man kunne fly via Stockholm med Norwegian.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av differansen mellom opprinnelige billetter med Norwegian og nye billetter med KLM. Videre krever klager refusjon av kostander for mat, drikke og undertøy, forhåndsbetalt hotell i Thailand, flyplasshotell og shuttlebuss.

Totalt krav kroner 26 512.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 29 timer 42 minutter som følge av uforutsett teknisk problem. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Årsaken til hendelsen var 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. 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 kan ikke se hensikten med å kjøpe nye billetter med KLM via Amsterdam, da dette flyet må ha ankommet Bangkok omtrent samtidig eller etter Norwegians ankomst.

Av godvilje ønsker Norwegian likevel å tilby klager kompensasjon på kroner 2 000 per person. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybilletter, samt mat og drikke i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 29 timer og 42 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-581/10) 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 rimelig 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 feil med strømforsyningen til det flyet som var planlagt benyttet på strekningen Oslo-Bangkok. Det måtte settes inn et erstatningsfly og det tok tid å få dette på plass.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage på samme flygning, sak 928/1F [FLYKN-2013-928]. Luftfartstilsynet har noe å bemerke til Norwegians 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. Forsinkelsen gir derfor 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.

Ved forsinkelse på over fem timer skal flyselskapet tilby passasjerene refusjon av hele billettprisen for den del av reisen som ikke har funnet sted dersom de ikke lenger ønsker å reise, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 8. Norwegian tilbød refusjon. Så vidt nemnda forstår, skjedde dette før det var besluttet å omrute passasjerene via Stockholm.

Klagerne valgte å avbryte reisen med Norwegian. De har fått refundert hele billettprisen.

Klagerne kjøpte billetter med KLM. Norwegian er ikke ansvarlig for den merutgift klagerne ved dette ble påført.

Nemnda har oppfattet det slik at klager ikke har hatt utgifter til mat/hotell i Oslo. I henhold til forordningen skal Norwegian erstatte slike utgifter ved lengre forsinkelser.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Klager kom frem forsinket frem til Bangkok. 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemndas flertall er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven. Nemndas mindretall er av den oppfatning at forsinkelsen gir rett til erstatning.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på kr 2.000 per person. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en kompensasjon på kr 2.000 per person dersom dette ikke allerede er betalt.

Nemndas representanter

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