

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

930/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kos til Gardermoen den 13. juli 2014 kl. 05:35 med DY6293. Klager fikk vite at avgangen var forsinket til kl. 19:07 samme dag, altså 14 timer senere. Klager hadde ikke fått beskjed om den lange forsinkelsen på forhånd. Hun hadde feber og valgte å kjøpe ny billett hjem via Aten og Frankfurt.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro, videre krever klager refusjon av ny returbillett, 334,79 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY6293 ble forsinket 13 timer og 31 minutter grunnet et teknisk problem på tidligere avgang. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Passasjerene mottok forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004, og det ble sendt sms med informasjon hvordan de skulle forholde seg, til det nummer klager registrerte i bestillingen.

Det var ikke anledning til å leie inn maskin fra annet flyselskap grunnet stramt leasing marked midt i fellesferien, og det ville ikke lønt seg tidsmessig å booke passasjerene over på andre flyselskap. Det ble ordnet med hotell i ventetiden.

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 gjentagende 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 kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 13 timer og 31 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.

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 ved flyets aircondition-anlegg. Norwegian valgte å sette inn et erstatningsfly. Det tok tid, og maksimalgrenser for mannskapets arbeidstid ble overskredet.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets 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.

Norwegian har opplyst at klager ble informert ved sms til oppgitt telefonnummer. Klager anfører at de ikke har oppgitt det nummer Norwegian har notert. Det er ikke mulig for nemnda å ta stilling til dette.

Klager har opplyst at de ikke fikk noen informasjon på flyplassen ut over at hun fikk vite av en annen passasjer at flyet var forsinket med 14 timer. Norwegian bestrider ikke dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at man må kunne forvente at Norwegian eller deres handlingagent er til stede på flyplassen i en slik situasjon og informerer og rettleder passasjerene. Det er ikke tilstrekkelig kun å informere per sms.

Ved forsinkelser over fem timer kan passasjerene i stedet for å reise, kreve hele billettprisen refundert, jf. EU-forordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav c underpunkt iii, jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a. Forsinkelse gir ikke rett til omruting. Flyselskapet plikter videre å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

Klager valgte selv å kjøpe billetter med annet selskap og ble påført en utgift på 334,79 euro. Norwegian ble ikke informert om dette. I og med at Norwegian ikke plikter å tilby omruting, jf. ovenfor, er nemnda av den oppfatning at klager selv må bære utgiftene til omrutingen. I den utstrekning klager ble påført utgifter til mat/drikke anbefaler nemnda at disse erstattes. Eventuelle utgifter bør om mulig dokumenteres gjennom kvitteringer, bankutskrift eller lignende.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Dersom klager har blitt påført utgifter til mat/drikke, anbefaler nemnda at Norwegian erstatter sannsynliggjorte utgifter.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.