

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

994/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Amsterdam via Oslo den 22. oktober kl. 09:00. DY7202 fra Bangkok til Oslo ble over tre timer forsinket, som medførte at klager ankom Amsterdam 20 timer forsinket.

Klager mener årsaken til den tekniske feilen ikke kan anses å være ekstraordinære omstendigheter, men en konsekvens av flyselskapets operasjonelle aktivitet og derfor innenfor flyselskapets kontroll.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. I følge Sturgeon-dommen har passasjerer krav på standarderstatning ved forsinkelser på mer enn tre timer, med mindre flyselskapene kan bevise at årsaken til forsinkelsen var utenfor deres kontroll.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble forsinket 3 t 51 min grunnet teknisk feil på en tidligere avgang, DY7201 Oslo - Bangkok 21. oktober. Det vises til fremlagt teknisk rapport. 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.

I henhold til EU-kommisjonens retningslinjer er skade på flyet påført av en tredjepart å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Flygningen fra Bangkok til Oslo ble forsinket med 3 timer og 51 minutter som følge av en skade påført flyet av Norwegians handlingagent.

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).

Norwegian har under bl.a. henvisning til retningslinjer utarbeidet av EU-kommisjonen anført at skade påført av en tredjeperson er en ekstraordinær omstendighet. Nemnda bemerker til dette at dokumentet ikke er utarbeidet av EU-kommisjonen, men av klagenemndene i EU. Etter klage til den europeiske Ombudsmann, ble det i november 2013 presisert at dokumentet ikke er retningslinjer men utkast til liste over ekstraordinære omstendigheter. Det fremkommer av EU-kommisjonens hjemmeside at listen ikke er godkjent av EU-kommisjonen og at den ikke på noen måte kan tas som uttrykk for EU-kommisjonens syn.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegians handlingagent ikke er å anse som en tredje-part. Nemnda viser til at handlingagenten har inngått avtale med Norwegian om å gjøre nærmere avgrensede oppgaver for Norwegian.

Det foreligger ingen opplysninger om skaden og årsakene til denne. Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, finner det mest sannsynlig at Norwegian har tatt alle rimelige forhåndsregler for å unngå at fly blir skadet på bakken, og at skaden og påfølgende innstilling ikke gir rett til standarderstatning. Operatører av bakkeutstyr må ha trening og tester på det utstyr de betjener. Det er allikevel ikke mulig å sikre seg 100 % mot at mennesker begår feil under bruk av bakkeutstyr, hvor en svært liten feilmanøver kan medføre skade som gjør at flyet må tas ut av drift.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 600 euro.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.