

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

724/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Praha via Oslo den 19. oktober 2012 på en gjennomgående billett. DY749 fra Trondheim til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Dette resulterte i at klager ankom Praha over 8 timer senere enn planlagt.

I ventetiden mottok klager matkupong på kun kroner 115. Klager mener dette er altfor lite på så mange timer.

Klager krever 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY749 ble forsinket 2 t 35 min grunnet et uforutsett teknisk problem med motoren. Det vises til teknisk rapport.

I henhold til C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under 3 timer, eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

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.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne kom frem til Praha 8 timer og 10 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 tilfellet 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.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med tre timer eller mer for alle flygninger innenfor EU/EØS-området på mer enn 1 500 kilometer skal flyselskapet gratis tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 nr. 1, jf. artikkel 9 nr. 1. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke oppfylte sin forpliktelse etter forordningen ved kun å tilby en matkupon på 115 kroner.

Klagerne ble ikke informert om sine rettigheter og tok ikke vare på kvitteringer. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 350 kroner per person til dekning av klagernes matutgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på 350 kroner per person til dekning av matutgifter.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.