

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

093/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Aten til Oslo den 26. august 2012 med DY1885 kl. 12:45. Flyet ble forsinket to timer grunnet for høy temperatur i kabinen. Da flyet hadde tatt av var temperaturen fortsatt for høy, og flyet måtte nødlande i Budapest.

Klager landet på Gardermoen kl. 05:00, over 13 timer forsinket. Flytoget gikk ikke før om 45 minutter så klager tok drosje hjem.

Klager mener hendelsen lå innenfor flyselskapets kontroll, da Norwegian kjente til de tekniske problemene før flyet tok av fra Aten.

Klager krever refundert drosjeutgifter, kroner 890, samt standarderstatning 400 euro per person.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1885 ble 2 t 10 min forsinket fra Aten som følge av problem med temperaturreguleringen i kabinen. Det vises til teknisk rapport. Tekniker ble tilkalt og flyet ble klarert for flyvning.

Underveis til Oslo oppstod nok en gang problemer med temperaturreguleringen, og piloten besluttet å mellomlande i Budapest. Det ble sendt nytt fly til Budapest for å hente hjem passasjerene. I ventetiden ble passasjerene innlosjert på hotell, samt fikk mat og drikke.

Den ekstraordinære hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Norwegians kontroll.

I EU-forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under 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. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det

umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

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 beklager kanselleringen, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kom om lag 13 timer forsinket til Oslo.

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 på flyets airconditionssystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen først oppsto i Athen. Feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Feilen ble utbedret slik at flyet fikk tillatelse til å fly til Oslo. Undervis oppstod det problemer med airconditionanlegget på nytt, og flyet måtte gå ned i Budapest.

Nemnda kan ikke se at det foreligger grunnlag for å kritisere/laste Norwegian for mangelfull utbedring av problemet i Athen. I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Det synes videre som om Norwegian i det foreliggende tilfellet ikke maktet å informere passasjerene på en tilfredsstillende måte. Det kan ha sin forklaring i en ikke planlagt landing i Budapest med påfølgende kapasitetsproblemer for handlingagenten.

Klagerne kom til Gardermoen midt på natten. De tok drosje hjem. 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.

Nemnda 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.

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, Janne Grethe Soløy, 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.