

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

104/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok den 26. oktober 2013 kl. 15:20 med DY7201. Avgangen ble forsinket til kl. 08:00 dagen etter, slik at klager mistet sin videreforbindelse til Phuket.

Klager mener flyselskapene bør stå ansvarlig for tekniske feil og vedlikehold av sine flymaskiner.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refundert utgifter til hotell i Bangkok, 57 euro, samt ny billett fra Bangkok til Phuket, 30 euro.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 17 timer og 36 minutter som følge av uforutsett teknisk problem. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Årsaken til hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian tar ikke ansvar for videre forbindelser med mindre Norwegian er erstatningsansvarlig for tap av videre forbindelsen etter artikkel 10 i Generelle vilkår for befordring.

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.

Klager hadde kjøpt billett med et annet selskap fra Bangkok til Phuket, Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers utgifter i forbindelse med denne avgangen da dette ikke var en del av kontrakten med klager.

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.

Av godvilje ønsker Norwegian å tilby klager kompensasjon på kroner 2 000, men kan ikke imøtekomme kravet 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 17 timer og 36 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.

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.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldtes feil med flyets bremsesystem. Technical records er ikke vedlagt. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning etter EU-forordningen.

Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro. Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegians tekniske dokumentasjon i tilstrekkelig grad godtgjør at feilen skyldtes en

ekstraordinær omstendighet, og at Norwegian derfor ikke hefter for en standardisert kompensasjon.

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

Norwegian har ikke anledning til å begrense passasjerenes rett til erstatning etter luftfartsloven, jf. loven § 10-23. Norwegian har således ikke anledning til på generelt grunnlag å fraskrive seg ansvar for videre forbindelser.

Forsinkelsen førte til at klager ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell og billetter med annet flyselskap fra Bangkok. Han har oppgitt at hans tap i denne forbindelse var på 87 euro. Tapet er ikke dokumentert.

Norwegian har ikke godtgjort at de ikke kunne unngå forsinkelsen, og er således ansvarlig for et dokumentert tap. En eventuell erstatning for dette tapet kommer imidlertid ikke til utbetaling i det samordnes med standarderstatningen og inngår i denne, jf. EU-forordningens artikkel 12.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 600 euro. Til fradrag går kroner 2 000 dersom dette er utbetalt.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.