

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

425/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Tromsø til Oslo med Norwegian den 12. juni 2012 med DY381 kl. 10:40. Videre hadde klager kjøpt separat billett med Qatar Airways fra Oslo til Seoul via Doha, med avreise samme dag kl. 15:55.

DY381 ble kansellert grunnet teknisk feil. Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Han mottok heller ingen forpleining.

Norwegian tilbød klager å reise med neste fly kl. 16:40. Klager ville ikke rekke sin videreforbindelse i Oslo om han reiste med dette flyet, og måtte derfor kjøpe ny billett med et annet selskap.

At Norwegian ikke hadde teknikere på stedet til å utbedre feilen anser han som innenfor flyselskapets kontroll.

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

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY381 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett teknisk problem med kabintrykk. Det vises til teknisk rapport.

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 kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

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 innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil ved flyets airconditionssystem som bl.a. styrer trykket i flyet.

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 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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8.. Norwegian tilbød omruting med neste Norwegian-fly kl. 16.40. Klager kunne ikke benytte seg av dette tilbudet da hun med dette ikke ville rekke sin videreforbindelse fra Oslo.

Etter nemndas vurdering var Norwegian's tilbud om omruting i samsvar med forpliktelsene etter EU-forordningen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.