

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

045/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Oslo den 22. november 2013 kl. 15:00 med DY625. Før avgang ble det informert om problemer med flyet og at ny del var på vei. Det var ikke aktuelt å få utlevert sin bagasje for å forsøke å komme med et annet fly, klager fikk beskjed om å vente på mer informasjon.

Da passasjerene fikk beskjed om at avgangen ville bli kansellert, var det ikke flere ledige plasser med Norwegian samme dag. Klager fikk beskjed om å forsøke hos SAS og at Norwegian ville refundere utgiftene i ettertid.

Klager krever refusjon av nye SAS-billetter, til sammen kroner 6 447.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY625 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

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. I dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre fremkommer det at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør ekstraordinære omstendigheter dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll. Hendelser som ikke er en del av Norwegians normale virksomhet er hendelser som ikke forekommer gjentakende ved drift av flymaskinen.

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.

Ved kansellering er det vanlig prosedyre å ombooke passasjerene til egne avganger. Klager hevder det ikke var ledige plasser med Norwegian, dette stemmer ikke. Norwegian hadde flere ledige plasser samme kveld.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian 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.

Norwegian opplyser at innstillingen skyldtes feil ved det elektriske anlegget på flyet. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Norwegian har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro per passasjer.

Nemnda bemerker at retten til standarderstatning er vurdert fordi Norwegian selv har tatt denne problemstillingen opp med klager.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig. Klager har opplyst at de ikke fikk noe tilbud om omruting med Norwegian. Norwegian har ikke kommentert dette.

Ovennevnte uklarheter gjør det også uklart om en Norwegian-ansatt kan ha gitt klarsignal til omruting med SAS eller ikke.

Norwegian er den som kunne og burde ha opplyst saken bedre. Mangelfull informasjon bør etter nemndas vurdering gå ut over Norwegian.

Nemnda vil etter en samlet vurdering anbefale at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til billetter med SAS. (Klagers utgift med fradrag av utgifter til Norwegian-billettene dersom disse ikke allerede er refundert).

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Norwegian erstatter klagers ekstraavgifter til nye billetter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.