

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.11.2013

Saksnummer

320/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Barcelona via Oslo den 4. mai 2013. Etter at bagasje var sjekket inn fikk klager beskjed om at DY521 fra Stavanger til Oslo var kansellert.

Klager ble tilbudt ombooking til neste fly, hotell i Oslo, og dersom det var ledig plass, fly videre til Barcelona dagen etter. Han kunne ikke akseptere dette tilbudet da de hadde leid bil og hus i Spania for en uke, og nøkler til huset skulle overrekkes den 4. mai. Klager kjøpte derfor nye billetter med SAS fra Stavanger til Oslo for å rekke DY1740 til Barcelona samme dag.

Klagers bagasje ble forsinket 3 døgn, til tross for bekreftelse fra Norwegian om at bagasjen ville ankomme sammen med klager. Klager ble ikke bedt om å sjekke inn bagasjen på nytt på Gardermoen, som Norwegian hevder. De ble fortalt av Norwegian i Stavanger at selskapet ville sørge for at bagasjen kom med DY1740. Klager gjorde det samme som de andre som skulle til Barcelona. Klagers reisefølge fikk ikke bagasjen. Men det gjorde de andre ved ankomst Barcelona.

Klager krever standarderstatning for kansellering av DY521. Videre krever klager refusjon av nye billetter med SAS, til sammen kroner 18 661, samt erstatning for utgifter til innkjøp av toalettsaker og klær.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY521 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, birdstrike. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Den ekstraordinære hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

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.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er under tre timer eller årsaken 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 ble tilbudt ombooking og hotell, men valgte å avslå dette. Norwegian har derfor refundert klagers ubenyttede billetter fra Stavanger til Oslo, til sammen kroner 6 003.

Som følge av at klager kjøpte nye billetter med SAS til Oslo, ble hans bagasje kun sendt til Oslo. SAS og Norwegian har ingen samarbeidsavtale vedrørende håndtering av bagasje. Det medfører ikke riktighet at Norwegian har lovet klager å hente hans bagasje fra SAS maskinen, for deretter å sende den med DY1740 til Barcelona. Klager fikk beskjed om at han ved ankomst Gardermoen måtte hente ut bagasjen og sjekke den inn på nytt.

Klager meldte sin bagasje savnet ved ankomst Barcelona. Av godvilje og for å hjelpe klager i en vanskelig situasjon, fant Norwegian bagasjen på Gardermoen og sendte den til Barcelona den 5. mai.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbakebetalt.

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 behov for teknisk kontroll etter kollisjon med fugl.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til Norwegians beskrivelse av følgende eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for at flyet kolliderte med fuglene. 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 erstatning etter EU-forordningen.

Ved kanselleringer skal passasjerene gis valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet eller refusjon av billettprisen.

Klagerne ble tilbudt omruting til Oslo og overnatting i Oslo. Det står påstand mot påstand om klagerne ble tilbudt omruting neste dag, eller om de ble tilbudt omruting neste dag dersom det var ledige plasser. Klagerne ba om å bli omrutet med SAS, men dette ble avslått av Norwegian.

SAS-billetten kostet kr 2.149 per person. Denne utgift må veies mot Norwegians plikt til å betale hotell, mat og forfriskninger ved omruting med Norwegian. Det må også hensyntas at klagerne ved omruting med SAS ville rekke videreforbindelsen med Norwegian fra Oslo samt komme vesentlig tidligere til det endelige bestemmelsesstedet.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet burde ha tilbudt omruting med SAS. Nemnda legger ved vurderingen avgjørende vekt på at denne løsningen ikke ville bli vesentlig dyrere for Norwegian, samtidig som fordelene for klagerne ville være betydelige.

Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagernes ekstraavgifter til billetter med SAS. Til fradrag kommer kr 6003 som er refundert for de ubenyttede Norwegian-billettene.

Nemndas mindretall, bransjens representanter, er ikke enig med flertallets vurdering av omrutingen. Norwegian ville hatt et betydelig mindre tap ved å dekke hotell og transport som de ga tilbud om. Ved å dekke klagers utlegg til alternative billetter blir tap ensidig veltet over på Norwegian som en følge av forhold Norwegian ikke råder over.

Mindretallet kan ikke se noe generelt problem ved at klager ankom senere en avtalt i forhold til utlevering av nøkler. Det må lett kunne avtales nytt tidspunkt for levering av nøkler.

En samlet nemnd finner det uklart hva som ble avtalt vedrørende bagasjen. Normalt vil Norwegian ikke kunne ta ansvar for bagasje med SAS og overføre denne til sitt eget fly. Normalløsningen ville her være at klagerne selv måtte hente bagasjen på Gardermoen og selv sende denne videre med Norwegian. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Norwegian tok på seg ansvaret for å bringe klagernes bagasje til Barcelona. Nemnda ser ikke bort fra at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner det ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for denne.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagernes ekstraavgifter til billetter med SAS. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.