

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til nye flybilletter ved forsinkelse. Videreforbindelse uten gjennomgående billett.

Dato

19.04.2017

Saksnummer

2016-00584

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen (BGO) til London Gatwick (LGW) med Norwegians flyvning DY1314 16. mars 2016 kl. 09.15. Flyvningen ble forsinket med cirka to og en halv time. Reisefølget bestod av to personer.

Klager hadde bestilt flybilletter videre fra London Gatwick til Dublin (DUB) med Ryanair, flyvning FR115. Denne flyvningen hadde avgangstid kl. 13.15 (GMT), og klager mistet denne flyvningen som følge av forsinkelsen på DY1314.

Klager kjøpte nye flybilletter til Dublin med Aer Lingus. Disse flybillettene kostet kr. 8 432,91 for to passasjerer. Klager krever at Norwegian erstatter disse billettene på grunn av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av kr. 8 432,91 for transport etter ankomst til bestemmelsesstedet med Norwegians flyvning DY1314 fra Bergen til London Gatwick 16. mars 2016.

Norwegians flyvning DY1314 ble forsinket med to timer og 36 minutter på grunn av et teknisk problem på den opprinnelige flymaskinen – LN-DYC. Selskapet anfører at de satte i gang rimelige tiltak ved å sette inn en annen flymaskin – LN-DYT – for å operere flyvning DY1314. En forsinkelse var umulig å unngå da Norwegian måtte reposisjonere fly og kabinbesetning.

Selskapet anfører at forsinkelsen ikke gir grunnlag for erstatning av ekstraavgifter i dette tilfellet. I motsetning til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 stiller ikke Montrealkonvensjonen krav om at det må foreligge en ekstraordinær omstendighet for at flyselskapet er unntatt fra ansvar. EU-domstolens avgjørelser gir derfor liten veiledning

i tolkingen av Montrealkonvensjonen. Det fremgår dessuten av EU-domstolens avgjørelse i C-549/07 (Wallentin-Hermann) at reglene i Montrealkonvensjonen ikke er relevante ved fortolkningen av fritakelsesgrunnene for erstatning i EU-forordning 261/2004. Norwegian anfører at dette også må gjelde motsatt vei, slik at forordningens bestemmelser ikke er relevante for tolkingen av Montrealkonvensjonen. Dette synet støttes dessuten av Transportklagenemnda i vedtak 1222/14F.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av transport etter ankomst.

Nemnda bemerker

DY1314 fra Bergen (BGO) til London Gatwick (LGW) 16. mars 2016 kl. 09.15 ble forsinket med to timer og 36 minutter. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Dublin, slik at nye billetter måtte kjøpes. Klager krever utgifter til nye flybilletter dekket av Norwegian.

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).

En forsinkelse på to timer og 36 minutter gir ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke klagerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nr. 1. Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, 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 er mulig for dem".

Nemnda har ved vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at det er grunnlag for erstatning. Årsaken til forsinkelsen er oppgitt å være et teknisk problem på opprinnelig flymaskin. Hva problemet besto i, er ikke nærmere beskrevet eller dokumentert fra Norwegian side. Det er derfor umulig for flertallet å vurdere om den aktuelle feilen oppsto uten forvarsel, og om den kunne vært forhindre på noe

vis. Flertallet kan derfor ikke se at flyselskapet har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet har vært tatt. Det foreligger derfor ansvarsgrunnlag etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet, representantene fra flyselskapene, er ikke enig i flertallets vurdering. Klager har i dette tilfellet kjøpt en separat billett med annet flyselskap uten å beregne tilstrekkelig tid mellom flyvningene. Det fremgår av informasjonen på flyselskapets hjemmeside at man ved reise med separate billetter må sørge for å ha gode tidsmarginer, da den reisende i disse tilfellene ikke har rett til ombooking på samme vilkår som man vil ha ved en gjennomgående billett.

Gjennom å bestille sin videreforbindelse i en separat billett med mindre enn tre timer mellom flyvingene, må klager anses for å ha medvirket til sin egen skade. Erstatningen må på grunn av klagers egen medvirkning nedsettes til kroner 0.

I henhold til flertallets vurdering treffes slikt vedtak:

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager dokumenterte utgifter til nye flybilletter på kroner 8 432,19.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)