

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av reisesens pris på grunn av kansellering og forsinkelse.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

432/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning og refusjon av reisesens pris på grunn av kansellering og forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Antalya til Rygge 15. oktober 2010 kl 20.05 med DY2931. Dette flyet ble kansellert, ny avgang ble dagen etter kl 08.00.

Opplevelsen og ventetiden var meget ubehagelig for klager.

Da forsinkelsen var over 6 timer krever klager full refusjon av flybilletten og erstattet ekstrakostnader til parkering.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2931 ble kansellert på grunn av teknisk feil, hydraulikk lekkasje.

Norwegian viser til fremlagt teknisk rapport.

Denne feilen oppstod rett før avgang, og hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

I EU forordning 261/2004 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 den berørte flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap.»

I forordningen står det videre at passasjerer innvilges full refusjon dersom flyet er mer enn 5 timer forsinket og billetten er ubenyttet.

Klager ble innlosjert på hotell.

På grunnlag av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning fra 15. oktober 2010 ble kansellert pga tekniske problemer med flyet. Klager ble omrutet til ny flygning neste dag, og klager kom hjem 11 timer og 30 minutter senere enn forutsatt.

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 en hydraulikklekkasje. 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 grunnlag for erstatning. Nemnda kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning etter EU forordningen.

Kanselleringen førte til at klager kom hjem 11 timer og 30 minutter senere enn forsinket. Forsinkelsen førte til at hun pådro seg ekstra parkeringsutgifter. Flyselskapet er 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 at dette ikke har vært mulig for dem, jf. luftfartsloven § 10-20. Forsinkelsen skyldtes i dette tilfelle en teknisk feil som Norwegian ikke hadde mulighet til å unngå, jf. ovenfor. Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer rett til omruting eller refusjon av billetten, jf. EU forordning 261-2004 artikkel 8 jf. artikkel 5. Klager ble i dette tilfellet omrutet til neste dag. Hun har således ikke rett til refusjon av billettprisen.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.