

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelser.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

876/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelser.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 10. september kl. 18:00 med DY7001, og retur den 15. september kl. 21:30 med DY7002.

Begge avgangene ble over fem timer forsinket. Klager stiller seg kritisk til mangel på informasjon og dårlig kvalitet på mat i ventetiden. Han mener videre at Norwegians kjennskap til problemer med Dreamlinermaskinene ikke kan anses å være uforutsigbare.

Klager krever refundert flybillettene i sin helhet, samt forhåndsbetalt hotell i New York. Videre krever klager refusjon av barbermaskin som lå i forsinket bagasje, samt erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 og DY7002 ble forsinket i henholdsvis 5 timer og 18 minutter og 4 timer og 22 minutter som følge av uforutsette tekniske problemer. Det vises til fremlagte tekniske rapporter.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen 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.

På lik linje med forsikringsselskapene erstatter Norwegian kun forsinket bagasje på utreise, ikke på hjemreise.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, 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 har vært mulig for dem.

Norwegian ønsker av godvilje å tilby klager 1 000 kroner, samt 50 % refusjon av barbermaskinens verdi. Videre ønsker flyselskapet å refundere klagers utgifter til mat i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo til New York (DY7001) ble forsinket med 5 timer og 18 minutter, og at flygningen New York - Oslo (DY7002) ble forsinket med 4 timer og 22 minutter.

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).

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 forsinkelsen.

Forsinkelsen på DY7001 skyldtes feil på en strømgenerator. Forsinkelsen på DY7002 skyldtes feil med en hydraulikkpumpe. Begge flygninger ble operert av samme flyindivid: LNB.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av de tekniske feilene eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilene 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 feilene eller forsinkelsene. Forsinkelsene gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 /Montrealkonvensjonen artikkel 19 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 dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Klager kom forsinket frem og fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell. Han kom forsinket hjem og ble påført tapt arbeidsfortjeneste.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning for tapt arbeidsfortjeneste etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Norwegian har i utgangspunktet avvist klagers krav om erstatning for forsinket bagasje under henvisning til at slikt tap ikke dekkes ved forsinkelse til hjemmeadressen. Nemnda mener at dette er uriktig. Luftfartsloven/Montrealkonvensjonen skiller ikke mellom tap ved utreise og hjemreise. Foreligger det et tap, gir det rett til erstatning uavhengig av om forsinkelsen skjedde ved utreise eller hjemreise.

Klager har krev erstattet utgifter til kjøp av ny barbermaskin med 1 800 kroner. Norwegian har tilbudt å erstattet halvparten. Det kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger være vanskelig å si hva som er en «nødvendig» utgift i dette tilfellet. Det finner f.eks. langt rimeligere maskiner som muligens kunne ha blitt benyttet i en kort periode. Det fremgår for øvrig ikke av saken når klager fikk utlevert bagasjen sin. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over det Norwegian har tilbudt.

Klager har krevd refundert billettprisen. Ved forsinkelse på over fem timer har passasjeren valgt mellom refusjon av hele billettprisen eller gjennomføring av reisen. Klager valgte det siste, og har ikke rett til refusjon av billettprisen.

Klager er sterkt kritisk til Norwegians håndtering av situasjonen. Nemnda er enig med klager i at situasjonen burde ha blitt håndtert bedre.

Norwegian har tilbudt klager en kompensasjon på 1 000 kroner. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Janne Grete Soløy, 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.