

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse samt krav om prisavslag grunnet flygning med annen type fly enn avtalt.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

615/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse samt krav om prisavslag grunnet flygning med annen type fly enn avtalt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 1. mai 2014 kl. 18:00 med DY7001. Avgangen ble over 6 timer forsinket. Da flyet omsider kom var det en helt annen flytype enn bestilt, et gammel og slitt fly uten Dreamliners fasiliteter.

Klager mener at en teknisk feil som oppstod dagen før ikke kan fraskrive flyselskapet for ansvar. Hun mener at hendelsen ikke kan anses å være ekstraordinær, og stiller spørsmål ved om det var klagers oppsatte fly den 1. mai som hadde tekniske problem.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Norwegians håndtering av situasjonen. Hun ble ikke informert om sine rettigheter, og det ble kun delt ut matkort til en verdi av kroner 115 per person. Ved en ventetid på over seks timer i middagstiden var dette beløpet alt for lite.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager 75 % refusjon av billettprisen, til sammen kroner 8 724, fordi returreisen ble operert av en annen flytype enn bestilt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket 6 timer og 9 minutter grunnet uforutsett teknisk feil på tidligere avgang, samt obligatorisk hviletid for crewet. Det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Norwegian sendte kontinuerlig sms i ventetiden med informasjon, og passasjerene mottok forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004.

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. 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.

Norwegian har full forståelse for at klager ble skuffet over ikke å få reise med Dreamliner maskinen, men på grunn av den tekniske feilen på Dreamliner måtte det settes inn et erstatningsfly med Pullmantur Air. Dette flyselskapet benyttes av mange flyselskap på interkontinentale flyvninger, og det oppfyller alle krav vedrørende komfort og sikkerhetsmessige krav. Klager ble ikke nedgradert til en annen klasse på flyet. De beholdt samme bookingklasse og klasse på flyet som de hadde ved opprinnelig reise.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klagerne kom frem til New York seks timer og ni minutter forsinket.

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.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelig tiltak for å unngå forsinkelsen.

En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på en antenne på flyet som var planlagt benyttet på forutgående flygningen (EI-LNB). Norwegian måtte sette inn et erstatningsfly. Dette tok tid.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage med utgangspunkt i samme feil, sak 522/14F [FLYKN-2014-522]. Luftfartstilsynet hadde ikke har noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Norwegian har fremlagt rapport vedørende feilen på EI-LNB. Pkt. 2 i rapporten lyder:

Explanation of what the cause of this error is believed to be.

A combination of poor work documents and human error at maintenance company (Nayak) caused the problem.

Det fremkommer videre av rapporten pkt. 5 at antennen ble skiftet under rutinemessig vedlikehold.

En samlet nemnd legger etter dette til grunn av feilen oppstod under vanlig, rutinemessig vedlikehold, og at den var et resultat av mangelfullt arbeid fra Norwegians tekniske samarbeidspartner. En feil som oppstår/avdekkes under normalt vedlikehold er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet, jf. EU-domstolens dom C-549/07 Wallentin-Hermann.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning etter EU-forordningen på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler erstatningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda legger til grunn at klagerne fikk en matkupon på kr 115 per person. Nemnda er enig med klager i at dette ikke er tilstrekkelig ved en forsinkelse på om lag syv timer på Gardermoen. Nemnda viser til at det var middagstid. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers sannsynliggjorte ekstraavgifter. Utgiftene bør om mulig dokumenteres ved kvittering, bankutskrift eller lignende.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet den tekniske feilen på flyet besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av

innleid fly fra selskapet Pullmantur Air. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet på møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med et innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter med Dreamliner før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen, hadde rett til prisavslag.

Asker og Bærum tingrett kom i dom av 19. desember 2014 til motsatt resultat. Dommen er anket.

Transportklagenemnda-fly utsetter behandlingen av kravet om prisavslag til det foreligger en rettskraftig avgjørelse. Nemnda vil ta saken opp på nytt på eget initiativ.

Klager har anført at de ikke ble informert om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt etter EU-forordningen artikkel 14.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person med tillegg av sannsynliggjorte utgifter til mat og forfriskninger.

Behandlingen av kravet om prisavslag utsettes.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, 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.