

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ekstraavgifter i forbindelse med forsinkelse.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

089/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av ekstraavgifter i forbindelse med forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Oslo den 26. desember 2011, og videre til Keflavik med Icelandair. Klager hadde beregnet god tid, med 3 timer og 35 minutter på Gardermoen.

DY187 fra Haugesund ble derimot kraftig forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager stiller seg svært kritisk til at de ikke ble booket om til et annet fly fra Haugesund som hadde ledige plasser.

Klager måtte booke om flybilletten til Island til dagen etter, og ta inn på hotell.

Klager krever refundert hotell- og flyutgifter, samt kompensasjon for ventetiden, til sammen kroner 15 936.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY187 ble dessverre forsinket 6 timer og 10 minutter grunnet teknisk feil, det vises til teknisk rapport. Dette var en feil Norwegian ikke kunne forutse, da den oppstod samme morgen ved oppstart av maskinen. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er uforutsette tekniske forhold som forhindrer flygningen.

Klager hevder det var ledige plasser på tidligere fly fra Haugesund, dette stemmer ikke og Norwegian viser til operasjonell log.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 6 timer og 10 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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 avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil i en elektrisk kontakt som forårsaket at motor som brukes til å trimme høyderoret ikke virket.

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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 23. april 2012.

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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med minst fem timer, skal flyselskapet tilby passasjerene omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av innbetalt beløp. Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om det var ledige seter på et tidligere fly.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det ikke var ledige seter på et tidligere fly på det tidspunkt Norwegian med rimelighet måtte forvente at flygningen ville bli forsinket med mer enn fem timer. Dersom det hadde vært ledige seter på dette tidspunkt, ville det normalt ha fremkommet av den operasjonelle loggen.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 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.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, 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.