

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

578/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Aten til Oslo med DY1885 den 26. august 2012.

Grunnet teknisk problem landet flyet i Budapest kl. 17:00. Faktisk avgang ble kl. 01:55.

Klager stiller seg kritisk til mangelfull informasjon i ventetiden. Kun noen av passasjerene fikk tilbud om hotellrom i ventetiden. Klager fikk kun en drikkekupong.

Klager krever standarderstatning 400 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1885 ble først forsinket 2 t 10 min fra Aten grunnet teknisk feil. Underveis til Oslo ble det oppdaget en ny teknisk feil som gjorde at flyet måtte lande i Budapest for utbedring. Det vises til tekniske rapporter.

Det ble sendt en ny maskin til Budapest for å hente hjem passasjerene, da utbedring av feilen ville ta tid.

I tillegg til sine egne følger Norwegian alle vedlikeholdsprogram pålagt av Luftfartstilsynet og flyprodusenten.

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 det tekniske problemet oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

Norwegian vurderer det slik at årsaken til hendelsen var ekstraordinær og utenfor selskapets kontroll. I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapet fratatt plikt til utbetaling av standarderstatning dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Norwegian beklager dersom klager fikk mangelfull informasjon på flyplassen i Budapest. Da et fly ankommer uventet til en flyplass er ikke handling alltid like forberedt som ved ankomst av planlagt fly.

Passasjerene fikk tilgang på hotellrom i ventetiden. Norwegians handling har ikke rapportert at ikke alle fikk rom, Norwegian beklager dersom klager ikke fikk tildelt et rom.

Norwegian beklager hendelsen men kan dessverre ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kom om lag 12 timer forsinket til Oslo.

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 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 skyldtes i dette tilfellet feil på flyets airconditionssystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen først oppsto i Athen. Feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Feilen ble utbedret slik at flyet fikk tillatelse til å fly til Oslo. Undervis oppstod det problemer med airconditionanlegget på nytt, og flyet måtte gå ned i Budapest.

Nemnda kan ikke se at det foreligger grunnlag for å kritisere/laste Norwegian for mangelfull utbedring av problemet i Athen. I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet snarest tilby hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Klager ble ikke tilbudt dette. Klager har rett

til erstatning av eventuelle utgifter til overnatting. Regelverket gir ikke rett til kompensasjon for den ulempe han ble påført ved ikke å bli tilbudt hotell.

Det synes videre som om Norwegian i det foreliggende tilfellet ikke maktet å informere passasjerene på en tilfredsstillende måte. Det kan ha sin forklaring i en ikke planlagt landing i Budapest med påfølgende kapasitetsproblemer for handlingagenten.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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.