

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

662/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers kone og datter skulle reise fra Kristiansand til Oslo den 30. mars 2014 kl. 14:15 med DY275. De hadde separate billetter til Tyrkia med avreise fra Oslo kl. 18:30.

DY275 ble så forsinket at klagers kone og datter måtte kjøpe nye billetter med annet selskap for å rekke videreforbindelsen til Tyrkia.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av nye billetter til Oslo, kroner 3 339.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY275 ble forsinket 2 timer og 13 minutter som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. I henhold til EU-forordning 261/2004 har man ikke krav på kompensasjon dersom forsinkelsen er på under 3 timer.

Klager hadde separat bestilling til Tyrkia og valgte derfor å kjøpe nye billetter til Oslo med et annet flyselskap. Klager kvalifiseres kun til refusjon av ubenyttede Norwegian billetter, dersom forsinkelsen er på over 5 timer eller avgangen blir kansellert.

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.

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.

På bakgrunn av ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 2 timer og 13 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).

Forsinkelsen var på under tre timer. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

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

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 litt 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 forsinkelse eller kansellering.

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 flyets hastighetsmåler.

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

Flertallet 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til erstatning.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flyreise på under 1 500 km kilometer vil bli forsinket med to timer eller mer skal det tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav b, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a. En samlet nemnd er av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for at passasjerene ikke ble tilbudt mat. En samlet nemnd viser til at det var uklart hvor lang tid det ville ta å utbedre feilen, og til at forsinkelsen ble på 2 timer og 13 minutter.

Klager er ikke tilfreds med informasjonen som ble gitt på flyplassen. En samlet nemnd har forståelse for det i og med at klager skulle videre fra Oslo. På den annen side var det uklart hvor lang tid det ville ta å utbedre feilen slik at det var vanskelig å komme med mer konkret informasjon. For så vidt gjelder plikt til å gi skriftlig informasjon om rettigheter ved forsinkelser utløses denne ved forsinkelser på minst to timer, jf. EU-forordningen artikkel 16 nr. 2.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.