

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

627/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 1. april kl. 09:00 med DY7202. Avgangen ble over 16 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til dårlig informasjon i ventetiden, samt at det nesten ikke ble det ut mat. Klager mener Norwegian kunne håndtert forsinkelsen bedre ved å la passasjerene få beholde hotellrommet lenger. I stedet ble de kalt tilbake til flyplassen for ytterligere flere timers venting.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble forsinket 17 timer og 42 minutter grunnet teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Den ekstraordinære hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Norwegians kontroll. Passasjerene fikk 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 har av godvilje tilbudt klager kroner 1 000 per person, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Bangkok ble forsinket med 17 timer og 42 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.

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 rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

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

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldtes problemer med påfylling av drivstoff. Dette førte igjen til at mannskapet overskred maksimal tillatt arbeidstid og måtte hvile.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage på samme flygning, sak 511/14F [FLYKN-2014-511]. Luftfartstilsynet har ikke noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen.

Norwegian har beskrevet feilen. Beskrivelsen er imidlertid ikke underbygget med tekniske rapporter mv. Norwegian har følgelig etter nemndas vurdering ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning. Til fradrag går kr 1.000 per person dersom dette er utbetalt.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet skal også tilby hotellinnkvartering dersom overnatting er nødvendig. Dette følger av forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian ikke greide å følge opp dette på en tilfredsstillende måte. Nemnda er enig i at situasjonen burde blitt håndtert bedre. I den utstrekning klagerne ble påført utgifter til mat mv. anbefaler nemnda at Norwegian erstatter disse. Forordningen gir ikke rett til erstatning for ulempen klagerne ble påført ved å måtte bli sittende lenge i flyet, venting på flyplassen, mangelfullt tilbud om mat, hotell mv.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet 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 menes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap.

Klager kom omlag 17 timer og 42 minutter forsinket til Oslo. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klager således ble påført et unødig tap. Nemnda tar ikke stilling til dette da en eventuell ulempeerstatning uansett vil inngå i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Klager har anført at han 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. Til fradrag går kr 1.000 per person dersom det er utbetalt.

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, .

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.