

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

616/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 1. mai 2014 kl. 21:30 med DY7002. Avgangen ble nærmere 30 timer forsinket.

Klager stiller spørsmål ved hvorfor det ikke ble satt inn et erstatningsfly på et tidligere tidspunkt. Det ble ikke gitt noen bevertning eller informasjon i ventetiden. Et 25 år gammelt fly ble satt inn for å operere flyvningen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av parkeringsavgift på Gardermoen, kroner 720.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 ble forsinket 29 timer og 50 minutter grunnet uforutsett teknisk feil på tidligere avgang, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Klager mottok forpleining i tråd med EU-forordning 261/2004, og det ble sendt ut sms jevnlig med informasjon. Avgangen ble operert av innleid fly og mannskap.

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 av godvilje tilbudt klager kroner 1 000 per person, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 29 timer og 50 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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på en antenne på flyet som var planlagt benyttet på en 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 plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyselskapet plikter videre å tilby hotell dersom overnatting er nødvendig. Selskapet skal også dekke utgifter til to telefonsamtaler.

Klager har opplyst at de ikke ble tilbudt mat. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers eventuelle utgifter til mat og forfriskninger, hotell og telefon. Utgiftene må sannsynliggjøres. Om mulig bør kvitteringer, bankutskrift eller lignende fremlegges.

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

Norwegian 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 regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Norwegian har i dette tilfellet ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes feil fra vedlikeholdspersonalets side. Feil fra innleid personale, må etter nemndas vurdering likestilles med feil fra Norwegians egne ansatte.

Klager har opplyst at han ble påført ekstraavgifter til parkering med 720 kroner. Norwegian har ikke kommentert beløpet, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian er erstatningspliktig for denne utgift.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går kr 1.000 per person som tidligere er utbetalt.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte et av sine nye Dreamlinerfly på flygningen. 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 spørsmålet om rett til 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, samt eventuelle sannsynliggjorte utgifter til mat/ forfriskninger mv. Til fradrag går kr 1.000 per person som tidligere er utbetalt.

Behandlingen av spørsmålet om rett til 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.