

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

564/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Evenes til Torp den 25. juli 2013 kl. 16:40 med DY5121, med beregnet ankomst kl. 18:25.

Flyet ble forsinket og ankom Torp kl. 22:20, fire timer forsinket. Bagasjen kom først kl. 23:30.

Klager stiller seg kritisk til dårlige informasjon og mangel på care i ventetiden. Han mener videre at flyselskapene ikke kan gjemme seg bak begrepet ekstraordinære omstendigheter, og at en teknisk feil burde oppdages under vedlikehold dersom vedlikeholdet blir utført godt nok.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5121 ble forsinket 3 t 58 min som følge av uforutsett teknisk problem. Det vises til fremlagt teknisk rapport.

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 gjentagende ved drift av flymaskinen.

Norwegian følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av myndighetene og av flyprodusenten. Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

Norwegian ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med over tre timer.

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.

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 ved flyets «flaps-system».

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

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.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det ble ikke gjort. Norwegian har tilbudt seg å erstattet utgifter mot fremleggelse av originale kvitteringer. Klager har ikke gjemt på disse. Nemnda finner det sannsynlig at klager har hatt utgifter til mat og forfriskninger og anbefaler at Norwegian erstatter disse. Erstatningen fastsettes skjønnsmessig til 300 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat og forfriskninger med 300 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.