

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

289/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Fort Lauderdale til Oslo den 23. desember 2013 kl. 21:30 med DY7032. Avgangen ble kansellert, og klager ankom Gardermoen 12 timer forsinket.

Klager hevder Norwegian ikke kan skyldes på ekstraordinære omstendigheter, da de tekniske problemene på Dreamliner flåten har vært et tilbakevendende problem helt siden starten. Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon, og at passasjerene ikke ble booket om til andre selskap.

Klager mener Norwegian ikke har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen/ forsinkelsen, og han krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7032 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk problem på tidligere avgang, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære

omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets 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 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:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

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 innstillingen.

Norwegian har i e-post til klager av 14. januar 2014 og i brev til nemnda av 17. mars 2014 redegjort for hendelsesforløpet. Nemnda finner det vanskelig å følge Norwegians forklaring. Dokumentasjonen er videre uklar.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir da rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går kr 1.000 per person dersom det er utbetalt.

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.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.