

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

20.06.2014

Saksnummer

182/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Malaga til Oslo via København den 6. oktober 2013 med DY5573.

Avgangen ble kansellert og klager ble ombooket til dagen etter med et direkte fly.

Ved bestilling måtte klager betale for sete- og bagasjegebyr for både Malaga-København og for København-Oslo. Hun har altså betalt gebyr for tre strekninger t/r. Klager mener dette må være feil fra Norwegians side.

Klager krever refusjon av setegebyr og bagasjegebyr for strekningen København-Oslo da de endte opp med å reise kun en strekning fremfor to. Videre krever klager refusjon av telefonutgifter og drosje fra flyplass til hotell t/r i Malaga. Totalt krav kroner 710.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5573 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I henhold til Norwegians regler og vilkår er det ingen refusjon av tilleggsvalg som sete- og bagasjegebyr. Når en avgang kanselleres og klager velger å avbryte reisen vil både flybilletten og tilleggsvalgene bli refundert. I de tilfeller hvor billetten benyttes refunderes ikke tilleggsvalgene.

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 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 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 grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet feil på en hydraulikkpumpe.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen.

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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Klagerne ble omrutet og ble tilbudt mat og hotell. Norwegian har også erstattet klagerne utgifter til transport mellom hotellet og flyplassen. Dette er i overensstemmelse med EU-forordningen.

Klagerne har opplyst at det var nødvendig å ringe Norwegian for å bli omrutet. Dette er ikke bestridt. Norwegian er enig i at klager har rett til refusjon av sine utgifter i denne forbindelse, men krever dokumentasjon av utgiftene.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter finner det sannsynlig at klagerne har hatt utgifter på minst 100 kroner og anbefaler at Norwegian erstatter dette. Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det kun er dokumenterte utgifter som kan kreves erstattet.

Det fremgår av klagers billetter at klagerne har betalt for setereservasjon og bagasje på alle delstrekningene. I henhold til Norwegians forklaring til klager i brev av 9. desember 2012 skal det ved en gjennomgående reise kun betale ett tillegg for hele reisen en vei. I Norwegians brev av 19. mars 2013 til nemnda opplyser Norwegian at man ved bestilling av tilleggsvalg betales per strekning, og at det er korrekt at det blir 6 setereservasjoner fordi klagerne var to personer.

Det synes for nemnda som om Norwegian har gir to motstridende svar.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at den opprinnelige betaling er i henhold til Norwegians vilkår. Dette er den samlede pris som er avtalt for transporten fra Malaga til Oslo. Norwegian fløy klagerne til Oslo og har således oppfylt sin del av avtalen. Nemnda kan ikke se at omrutingen skulle gi grunnlag for refusjon av deler av reisen, selv om klagerne nå fløy direkte.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager refunderes bagasje- og setetilleggene. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler kr 100 i telefonutgifter.

Nemndas representanter

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