

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0384/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Budapest via Oslo den 3. juni 2014 kl. 09:00. DY7202 fra Bangkok til Oslo ble omtrent 4 timer forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo med avgang kl. 18:35. Han ankom endelig bestemmelsessted først dagen etter, over 12 timer forsinket.

Klager mener en teknisk feil ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet, derimot vær og streik. Han stiller seg videre kritisk til at Norwegian ikke greide å booke han om slik at han ankom Budapest samme dag.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble forsinket 3 timer og 2 minutter grunnet teknisk feil som følge av birdstrik på tidligere avgang, det vises til fremlagt teknisk rapport. Den ekstraordinære hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Norwegians kontroll.

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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom det endelige bestemmelsesstedet, Budapest, mer enn tolv timer senere enn planlagt.

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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flymaskinen som opprinnelig var planlagt benyttet til flygningen (EI-LNC) tidligere var omdisponert for å minimere de samlede problemer etter at flymaskinen EI-LNB måtte settes på bakken etter kollisjon med fugl. Forsinkelsen var således et resultat av en kommersiell beslutning. Nemnda viser også til sak 657/14F [FLYKN-2014-657] som ble behandlet i nemnda 9. mars 2015. Den saken gjaldt flygningen som gikk forut for klageres flygning.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at selv om forsinkelsen av flygningen fremsto som en del av den beste helhetsløsningen, var det ikke nødvendig å forsinke denne flygningen. Det forelå ingen ekstraordinær omstendighet ved denne flygningen. Forsinkelsen gir følgelig rett til standarderstatning på 600 euro per person. Flertallet anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian må ha anledning til å omdisponere flyflåten i en slik ekstraordinær situasjon. Klager hadde ikke kontrakt om flygning med en spesiell flymaskin, og Norwegian må tett opp til flygningen kunne omdisponere flyflåten. En annen disponering ville gått ut over et større antall passasjerer. Forsinkelsen kunne således ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's 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.