

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

258/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 3. januar 2014 kl. 21:30 med DY7002.

Avgangen ble utsatt flere ganger utover natten. Fremfor å vente utallige timer på flyplassen hele natten valgte klager å reise tilbake til hotellet, og bestilte deretter nye billetter to dager senere. Klager har fått refusjon for den ubenyttede returbilletten.

Klager krever standarderstatning i henhold til gjeldende regler. Videre krever klager refusjon av utgifter i ventetiden for hotell, mat, transport mellom hotell og flyplass, samt for telefon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7002 fra New York til Oslo den 3. januar ble forsinket 9 timer og 28 minutter som følge av værforhold og et uforutsett teknisk problem på tidligere avgang. Det vises til værrapport og teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og 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 gjentakende ved drift av flymaskinen.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Av godvilje har Norwegian tilbudt klager kroner 1 000 per person, i tillegg til refusjon av mat og drikke i ventetiden. Det ble ikke organisert hotell på grunn av forsinkelsens estimerte lengde.

Klager har mottatt full refusjon for sin ubenyttede returbillett. Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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.

Det fremgår av udatert «Rapport vedrørende kansellering/forsinkelse», utarbeidet av Bernt Amund Galaasen at feilen antagelig var «et resultat av at det ble for mye de-icevæske på antennene». Det er ikke opplyst hvem som har ansvaret for denne feilen.

Nemnda er av den oppfatning at ansvarsforholdet er uklart. Tidsforløpet og forholdet til værproblemene er også uklart. Etter nemnds vurdering har Norwegian ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått 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.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig, jf. EU-forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. I stedet for å vente på avklaring på flyplassen valgte klager å reise tilbake til hotellet og bestilte nye billetter to dager senere. Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære disse utgiftene. Nemnda viser til at klager kunne vært med flyet som ble om lag 9 ½ time forsinket.

Klager er kritisk til Norwegians informasjon og håndtering av situasjonen. Nemnda er enig med klager i at situasjonen burde ha blitt håndtert bedre.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.