

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

1128/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Helsinki via Oslo den 27. juni 2014 kl. 14:15. DY535 fra Stavanger til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om via Praha og ankom bestemmelsesstedet 6 timer forsinket. Klagers bagasje kom først 3 dager senere.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om kanselleringen og booket om på et tidligere tidspunkt, da Norwegian var klar over hendelsen på tidligere avgang. Hun mener at hendelsen ikke var utenfor Norwegians kontroll, da hendelsen ble forårsaket av et planlagt motorbytte.

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

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY535 ble forsinket med 1 time og 34 minutter grunnet sent ankommet fly. Flymaskin LN-KKW var planlagt å operere denne avgangen. Flyet hadde planlagt motorbytte kvelden 26. juni 2014. Motoren ble byttet som planlagt, men det oppstod et uforutsett problem når flyet skulle ha sin første flygning. For å unngå potensielle store forsinkelser og kanselleringer gjorde Norwegian et flybytte.

Klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo til Helsinki.

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.

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 flygningen ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Klager ble omrutet og ankom Helsinki om lag seks 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).

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.

Forsinkelsen skyldtes at flyet som var planlagt benyttet til flygningen, LN-KKW, måtte bytte motor. Arbeidet, som var ledd i vanlig rutinemessig vedlikehold av flyet, tok lenger tid enn forventet, og det ble derfor nødvendig å sette inn et erstatningsfly, LN-NIE. Dette tok tid.

Norwegian beskrevet problemet i «Report regarding cancellation DY-521, 27/06-2014, LN-KKW». Det fremgår av rapporten at det var foretatt et motorbytte den 26. juni 2014, og at motoren ikke fungerte ved «ENG RUN test after first start-up».

En feil som oppstår/avdekkes under normalt vedlikehold er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet, jf. EU-domstolens dom C-549/07 Wallentin-Hermann. Den påfølgende forsinkelse gir derfor rett til en standarderstatning på 250 euro.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.