

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.06.2015

Saksnummer

943/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok den 27. januar 2014 kl. 14:20 med DY7201. Avgangen ble forsinket til dagen. Klager mistet en hel feriedag, og de reiste med et fly som ikke hadde samme standard som Dreamliner.

Klager stiller seg kritisk til at noen av passasjerene har fått 600 euro i kompensasjon, mens hun kun har fått tilbud om kroner 2 000 per person.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 17 timer og 50 minutter grunnet uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Forsinkelsen medførte at mannskapet gikk ut på hviletid. Da EuroAtlantic som skulle operere flygningen ikke har base i Norge var det ikke mulig å innhente nytt crew. Berørte passasjerer fikk muligheten til å avbryte sin reise mot full refusjon, eller bli ombooket til senere avgang kostnadsfritt.

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.

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 ønsker Norwegian å tilby klager kroner 2 000 per person, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 17 timer og 50 minutter.

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.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære,

eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelig tiltak for å unngå forsinkelsen.

En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på flyets kontrollsistem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage på samme flygning, sak 269/14F [FLYKN-2014-269]. Luftfartstilsynet har ikke noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemndas flertall 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010 (C-63/09), Walz-Clickair.

Flertallet er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således etter flertallets vurdering i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Mindretallet mener at forsinkelsen gir rett til erstatning.

Klagerne kom over nær 18 timer forsinket til Bangkok. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødige tap.

En samlet nemnd tar ikke stilling til om Norwegian har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet ved å redusere forsinkelsen, i det Norwegian har utbetalt en kompensasjon på 2 000 kroner per person. Nemnda er av den oppfatning at det uansett ikke er grunnlag for erstatning ut over dette. Dersom kompensasjonen ikke er utbetalt anbefales det gjort.

Klager har opplyst at andre passasjerer har mottatt en standardkompensasjon på 600 euro, og at han mener det er uriktig at Norwegian ikke utbetaler det samme til samtlige passasjerer.

Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda har forståelse for at klager finner dette urimelig. Som det fremkommer ovenfor, mener imidlertid nemndas flertall at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning. At Norwegian likevel har utbetalt standarderstatning til noen passasjerer gir imidlertid ikke andre rett til det samme.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte et av sine nye Dreamlinerfly på flygningen. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet på møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med et innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter med Dreamliner før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen, hadde rett til prisavslag.

Asker og Bærum tingrett kom i dom av 19. desember 2014 til motsatt resultat. Dommen er anket.

Transportklagenemnda-fly utsetter behandlingen av kravet om prisavslag til det foreligger en rettskraftig avgjørelse. Nemnda vil ta saken opp på nytt på eget initiativ.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Behandlingen av spørsmålet om rett til prisavslag utsettes.

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 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.