

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

20.08.2014

### Saksnummer

249/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Barcelona til New York via Oslo den 3. januar 2014 kl. 18:00. DY7001 fra Oslo til New York ble forsinket over fem timer som følge av at tidligere flygning måtte mellomlande på Island.

Klager stiller seg sterkt kritisk til den dårlige kundebehandlingen av Norwegian. Han ringte flere ganger til flyselskapet men hver gang han etter lang venting kom gjennom ble han brutt. Han fikk ingen servering om bord på flyet, og han opplevde generell dårlig service av flyselskapet.

Klager krever standarderstatning i henhold til gjeldende regelverk, samt refusjon av drosje fra flyplass til hjemsted i New York.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket 5 timer og 30 minutter som følge av værforhold og et uforutsett teknisk problem. 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.

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.

Klager har av godvilje fått utbetalt USD 125, Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

### **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. Til fradrag går USD 125 dersom det er utbetalt.

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, Walz-Clickair (C-63/09).

Norwegian har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen. Norwegian er følgelig ansvarlig for klagers utgifter til drosje.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro. Til fradrag går USD 125 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*