

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

20.08.2014

### Saksnummer

199/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Oslo den 5. januar 2014 kl. 21:30 med DY7002. Avgangen ble nesten seks timer forsinket. Klager mistet en halv arbeidsdag verdt til sammen kroner 7 000 som følge av forsinkelsen.

Klager stiller seg undrende til Norwegians dokumentasjon, og mener flyselskapet ikke har bevist at årsaken til forsinkelsen var utenfor Norwegians kontroll.

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:

DY7002 ble forsinket 5 timer og 55 minutter grunnet uforutsett teknisk problem, i tillegg til en uforutsett hendelse, birdstrike. Det vises til fremlagte rapporter. Hendelsene var ekstraordinære og utenfor Norwegians kontroll. Det ble leid inn et annet fly for å unngå kansellering av avgangen.

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 har av godvilje utbetalt kroner 1 000 per person, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 5 timer og 55 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.

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.

Norwegian opplyser at forsinkelsen skyldtes feil på bensinsystemet på fly med registrering EILNC og at fly med registreringsnummer EILNB måtte kontrolleres/repareres som følge av kollisjon med fugl.

Det er uklart for nemnda hva som var årsaken til forsinkelsen av DY7002 den 5. januar 2014. Det er uklart hvilket flyindivid som var utsatt for birdstrike og hvilket flyindivid som hadde lekkasje i drivstoffsystemet. Det er videre uklart hvilken sammenheng det er mellom disse problemer og forsinkelsen av DY7002. Nemnda finner følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen av DY7002 skyldtes en eller flere ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går kr 1.000 per person dersom det er utbetalt.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda tok utgangspunkt i at selve transporten, flygningen var A-B, normalt vil være det sentrale ved en flygning, og nemnda

antok at et stort flertall av passasjerene ikke har noe særlig forhold til hva slags flytype de skal fly med. Nemnda pekte videre på at informasjonen om flytypen som benyttes på flygningen, som oftest være fraværende eller være gitt en beskjedent plass i informasjonsbildet. Nemnda var således av den oppfatning at flygning med en bestemt flytype som oftest ikke vil være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stilte dette seg annerledes for de annonserte avganger med Dreamliner. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføringen av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamliner. Det fremgikk bl.a. at Dreamlineropplevelsen, personlig underholdningssystem mv. inngikk i billettprisen. Nemnda var av den oppfatning at Norwegian i disse tilfellene, i motsetning til det som er vanlig, hadde fremhevet at flygningen ville skje med Dreamliner, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamliner måtte anses som en del av avtalen mellom passasjerene og Norwegian. Nemnda pekte på at det gjennom Norwegians informasjon og reklame var skapt så store forventninger om en ny flyopplevelse, at det ikke lenger bare var transporten fra A-B som var det sentrale, men transporten fra A-B med Dreamliner.

Når flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn avtalt, ga det rett til et prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak. Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamliner og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

### **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. Nemnda anbefaler videre at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen.

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.*