

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning ved forsinkelse.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

258/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning ved forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle returnere fra Roma, Fiumicino flyplass med DY1871, 12. september 2009 kl 11.25, men faktisk avgang ble kl 22.55, og av den grunn ønsker de økonomisk kompensasjon for sine utlegg til mat og barnevakt. Klagerne kom så sent hjem at de måtte ta seg fri dagen etter så tapte arbeidsfortjeneste ønskes også dekket.

Klagerne ankom flyplassen i god tid før avgang. De fikk sendt sin bagasje og fikk gå om bord i flyet til rett tid, men da de hadde sittet i flyet i 20 minutter, fikk de beskjed om at det var en teknisk feil på flyet, en skjev ventil, men at de skulle bli sittende.

Så fikk de beskjed om å gå av, for så å få beskjed om å bli sittende, for det var en liten feil som skulle ta kort tid å utbedre. Til slutt ble det bestemt at de skulle gå av flyet og de ble hjulpet av en flyplassansatt til et møtested på flyplassen. Der fikk de beskjed om å vente i 10 minutter for å få mer informasjon, da de hadde ventet i 20 minutter ble de fortalt, de av de reisende som fant frem til møtestedet, om at de kunne vise sitt boardingkort og spise i ansattkantinen. Etter det måtte de selv følge med på skjermen i avgangshallen for å se når flyet deres ville gå. Først kl 14.55 fikk klagerne en SMS fra Norwegian, om at ny avgangstid for flyet ville bli kl 19.00. Det kom ingen ny informasjon om flyavgang før kl 19.30 på skjermen i avgangshallen, og da ble avgangen endret flere ganger. Personalet på flyplassen kunne ikke gi noen informasjon og noen representant for Norwegian fantes ikke. Klagerne kontaktet Norwegian i Norge flere ganger, men de kunne ikke gi noen informasjon, og det endte med at klagerne ga informasjon til Norwegian.

Hjemme hadde klagerne barnevakt til sin lille 3,5 åring. Her måtte de skaffe ny barnevakt, det gikk greit, men da klager også skulle ha et viktig møte neste dag, og hadde planlagt å forberede seg til møtet om kvelden, dette rakk hun jo ikke, så det endte med at hun avlyste møtet. De var hjemme kl 04.00 om natten, og måtte begge ta seg fri dagen etter.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

Norwegian viser til at flyet som klagerne skulle ha reist med DY1871 fra Roma til Oslo ble forsinket med 11 timer og 30 minutter på grunn av et uforutsett teknisk problem med denne maskinen, herunder problemer med startervalue i motor 1. Dette var et uforutsett teknisk problem, som ikke kunne ha vært unngått til tross for at alle forhåndsregler var blitt tatt. En reservedel ble sendt fra Amsterdam til Roma for å håndtere problemet. En teknisk rapport er vedlagt. Norwegian har også lagt med kopi av melding vedrørende forsinkelsen som er sendt deres handlings agent.

Norwegian tar selvkritikk for håndteringen av denne forsinkelsen, og innser at nok informasjon under forsinkelsestiden ikke har blitt gitt.

I henhold til EU forordningen, som gjelder fra 17. februar 2005, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kansellering, er uforutsette forhold som forhindrer flyvningen. I Europaparlamentets- og Rådsforordningen (EF) nr 261/2004 av 11. februar punkt 14 står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapene forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelig tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre den berørte flygningen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap».

Norwegians passasjerer ble i ventetiden tilbudt to matkuponger med henholdsvis en verdi på 12 og 15 euro, i henhold til forordningen «care». Handling agenten fikk oversendt informasjon som skulle deles ut til passasjerene, kl 12.27, vedlegg 3. I vedlegg 4 vises det til at matkuponger skulle deles ut kl 16.00. De som likevel har hatt utlegg til mat i ventetiden vil få dette dekket av Norwegian ved å sende inn kvitteringer, jmf Norwegians svar til passasjerene.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet problemer med startervalue i motor 1. Nemnda 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 nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning. Nemnda kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning.

Ved forsinkelser plikter flyselskapet å tilby de reisende måltider og forfriskninger som står i forhold til ventetiden, jf EU forordning 261/2004 artikkel 9.

Norwegian tilbød de reisende matkupper på flyplassen. Norwegian har i ettertid tilbudt å dekke klagerne eventuelle matutgifter ut over dette. Norwegian har erkjent og beklaget at informasjonen som ble gitt under forsinkelsen ikke var tilfredsstillende.

EU forordningen gir ikke standard kompensasjon ved forsinkelser.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for økonomisk 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 at dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes en plutselig oppstått teknisk feil ved flyet.

Etter nemndas vurdering gir forholdet ikke rett til erstatning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*