

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

527/14F

### 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 4. april 2014 kl. 21:35 med DY7002. Avgangen ble mer enn 3 timer forsinket. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Den 27. mars fikk klager rede på at Norwegian ville benytte innleid fly på flyvningen.

Klager mener at en streik som startet den 2. april ikke kan anses som en ekstraordinær omstendighet som fritar Norwegian for ansvar for en forsinkelse den 4. april. Norwegian var klar over at streiken ville finne sted og kunne ha leid inn annet fly fra annet selskap for å unngå å bli rammet av streiken.

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:

DY7002 ble forsinket 3 timer og 52 minutter grunnet crew rest, det vises til fremlagt log.

Klager bestilte sin reise den 23. desember 2013. Den 27. mars ble det sendt sms til passasjerene om at flyvningen ville bli operert av innleid fly fra Euroatlantic. Klager fikk tilbud om å endre eller kansellere reisen mot full refusjon, men hun valgte å opprettholde reservasjonen.

Euroatlantic fikk problemer med å levere innleide flymaskin som følge av streik hos flyselskapets tekniske samarbeidspartner, Lufthansa. Da dette ble kjent den 3. april lyktes det Norwegian skaffe nytt fly hos Hifly. På grunn av korte frister måtte crewet hvile ved ankomst New York, dette førte til forsinkelsen på 3 timer og 52 minutter.

I dette tilfellet klarte ikke leasing aktør å levere innleid fly i henhold til kontrakt. Norwegian ble informert kort tid før avgang, og satte i gang alle tiltak for å unngå en forlenget forsinkelse eller kansellering. Norwegian anser hendelsen til å ligge utenfor deres kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 3 timer og 52 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).

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian først den 3. april ble kjent med at streiken i Lufthansa ville berøre flygningen med Euroatlantic fra New York til Oslo påfølgende dag. Det er uklart for nemnda når Euroatlantic ble kjent med streiken og dens betydning for flygningen. Nemnda legger imidlertid uansett til grunn at det var streiken i Lufthansa som gjorde at Euroatlantic ikke kunne gjennomføre flygningen som avtalt.

Nemnda er av den oppfatning at årsaken til forsinkelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Norwegian leide inn et nytt fly fra Hifly. Dette førte til en forsinkelse på 3 timer og 52 minutter. Etter nemndas vurdering har Norwegian i det foreliggende situasjon gjort det som med rimelighet kan kreves for å unngå/redusere forsinkelsen, og nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning etter forordningen. Nemnda bemerker at selv om man tar utgangspunkt tidspunktet Euroatlantic måtte/burde innse at de ikke kunne betjene flygningen, må det etter nemndas vurdering anses som et rimelig tiltak å leie inn et nytt fly med under fire timers forsinkelse.

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 Hifly 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.

Klager har anført at hun ikke ble informert om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt etter EU-forordningen artikkel 14.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Behandlingen av klagen om rett til prisavslag utsettes.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*