

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av hotell- og transportutgifter ved kansellering.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2017-03324

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY534 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger (SVG) 10. desember 2017 kl. 14.30. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til DY522 neste dag kl. 07.00.

Klager kontaktet Norwegians serviceskranke på Oslo lufthavn for å få ordnet med hotell og transport til hotellet. Han hadde av økonomiske årsaker ikke anledning til å kjøpe dette selv. Han ble imidlertid avvist av Norwegians representant.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, refusjon av utgifter til hotellovernatting til kroner 1 300 og refusjon av utgifter til buss ved ankomst til Stavanger til kroner 130.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY534 fra Oslo til Stavanger 10. desember 2017 ble kansellert etter at det ble oppdaget skade på panelet på oversiden av den ene vingen etter ankomst til Oslo. Etter teknisk inspeksjon ble det konkludert med at skaden skyldtes kollisjon med fugl. Skaden var så omfattende at panelet måtte skiftes. Delen var tilgjengelig på flyplassen, og arbeidet tok derfor minimalt med tid. Konsekvensene ble derfor minst mulig, og flyet var i drift igjen etter kort tid. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon.

Berørte passasjerer ble booket om til neste ledige avgang til Stavanger.

Å omrute passasjerene med andre flyselskap var ikke aktuelt som følge av få tilgjengelige billetter. Norwegians egne reservefly og -mannskap var allerede tatt i bruk, og leie av fly er så tidkrevende at det ikke ville gjort forsinkelsen kortere for de berørte passasjerer. Beste og eneste tiltak var å booke om passasjerene til de resterende avgangene samme

kveld og neste morgen. Klager ble booket om til DY522 fra Oslo til Stavanger neste dag. Han benyttet billetten og avgangen ble ikke forsinket.

Klager anfører at han ikke ble tilbudt overnatting, og at han ble avvist ved Norwegians skranke på Oslo lufthavn. I noen tilfeller kan det være vanskelig å oppdrive hotellrom, særlig ettermiddag og kveld, som i dette tilfellet. Norwegian har ikke mottatt noen rapporter som indikerer at noen passasjerer ved en feiltakelse skal ha blitt avvist ved forespørsel om hotellovernatting. Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til hotell dersom klager fremlegger kvittering.

Klager har fått refusjon av transportutgifter til og fra Oslo. Han har også fremsatt krav om refusjon av transport etter ankomst til Stavanger. Norwegian anser transport fra flyplass til hjemsted som en planlagt utgift i forbindelse med reise som flyselskapet ikke plikter å dekke.

Klager har også fremsatt krav om standardkompensasjon. Norwegian anfører at kollisjon med fugl utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sin erstatningsplikt etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerkar**

Norwegians flyvning DY534 fra Oslo til Stavanger 10. desember 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning, 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.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes kollisjon med en fugl. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I EU-domstolens dom av 4. mai 2017 (C-315/15, EU:C:2017:342) er det fastslått at kollisjon mellom et luftfartøy og en fugl skal omfattes av begrepet "ekstraordinære omstendigheter" som er omhandlet i forordningen artikkel 5 nr. 3. Det fremgår av dommen at en kollisjon mellom et fly og en fugl verken etter sin karakter eller opprinnelse er et ledd i luftfartsselskapets alminnelige aktivitetsutøvelse, og ligger utenfor luftfartsselskapets faktiske kontroll da kollisjonen ikke er uløselig forbundet med fartøyets funksjonsmåte.

Nemnda legger til grunn at flyselskapet ikke hadde mulighet til å sikre seg mot kollisjonen, og at det derfor foreligger ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Nemnda legger videre til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var iverksatt. Klager ble booket om til en flyvning neste morgen kl. 07.00, som må anses som et rimelig tiltak.

Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Klager har krav på å bli tilbudt forpleining i form av mat og overnatting, jf. forordningen artikkel 9. Dersom klager ikke har hatt et økonomisk tap, har han ikke krav på erstatning. Det vises i denne sammenheng til Kommisjonens tolkningsveiledning (2016/C - 214/04) punkt 4.3.2 femte avsnitt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)