

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Kansellering av flyavgang.

### Dato

12.03.2011

### Saksnummer

232/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Kansellering av flyavgang.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Flesland til Gardermoen den 30. april 2010 med DY623 kl. 19.15. Flyavgangen ble kansellert og klager ble overført til neste avgang kl 20.55, som hadde avgang ca kl 21.30, mer enn to timer forsinket. Klager ble informert om at flyet skulle brukes til flyvning til København istedenfor til Oslo. Altså var det ikke tekniske eller andre årsaker som hindret flyvningen. Klager ble ikke informert om sinne rettigheter ved forsinkelse.

Norwegian har gitt flere forskjellige forklaringer på årsaken til kanselleringen. De benytter videre gjentatte ganger feil dato. Klager finner Norwegians behandling av saken lite tillitsvekkende.

Klager krever erstatning.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Avgangen ble kansellert på grunn av en oljelekkasje, og passasjerene ble overført til neste avgang. Norwegian valgte å overføre passasjerene til neste avgang, da det tar 6 - 8 timer å reparere en slik skade, noe som ville ha påført de reisende en lengre forsinkelse.

Pga AOG (aircraft on ground) på KKF, ble Norwegian nødt til å komprimere programmet og omdisponere flyparken på best mulig måte, og dette medførte uregelmessigheter på DY263, som igjen medførte at passasjerene måtte reise på en avgang som gikk 1 time og 40 minutter etter deres opprinnelige. Hadde ikke Norwegian valgt denne omdisponeringen, ville konsekvensene for passasjerene vært betydelig større.

Flyselskaper har tidligere fått aksept fra flyklagenemnder vedrørende behovet for komprimering av program når Norwegian får en eller flere maskiner som blir satt på bakken.

Klager har ikke rett til standardisert kompensasjon etter EU forordningen fordi dette var et uforutsett teknisk problem.

## Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flyvning har passasjeren bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjeren gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker. Klager har oppgitt at det ikke ble gitt noen informasjon om hvilke rettigheter en hadde. Norwegian har ikke kommentert dette. Nemnda legger således til grunn at Norwegian ikke oppfylte sin informasjonsplikt.

Kansellering 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at Norwegian omdisponerte flyet pga tekniske problemer på et annet fly.

Ved den videre vurdering har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at unntaksbestemmelsen ikke kommer til anvendelse i et slikt tilfelle. Det var ingen feil med flyet som skulle ha operert DY623, og det var således ikke nødvendig å innstille denne flygningen. Det forelå således ingen ekstraordinær omstendighet som førte til at innstillingen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.**

Klager har etter dette rett til en standardkompensasjon på 250 euro.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at årsaken til innstillingen var følgene av en ekstraordinær teknisk feil på flyet KKF.**

Feilen medførte at flyet ble tatt ut av drift, og at Norwegian derfor manglet et fly og ikke kunne utføre alle avganger.

Mindretallet ser det slik at ved å innstille DY623 så rammet dette færre passasjerer på en mildere måte da klager fikk plass til Oslo to timer senere, fremfor å innstille avgangen Bergen - København hvor det ikke var noen alternativer samme dag.

Sett i perspektiv at Forordningens formål er å redusere problemene for de som blir rammet av innstillinger synes dette som en hensiktsmessig disponering, og mindretallet mener at klager ikke skal ha penge kompensasjon, da årsaken til innstillingen skyldes følgene av en ekstraordinær teknisk feil.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

*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.*