

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

726/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Oslo med Norwegians DY383 kl. 15:00, og videre til München med et annet flyselskap kl. 18:15.

DY383 ble forsinket 2 t 50 min slik at klager mistet sin videreförbindelse.

Klager måtte ta inn på hotell og kjøpe nye billetter til München.

Klager krever refundert sine utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY383 ble forsinket 2 t 51 min som følge av bird strike på en tidligere flygning. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I henhold til C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under 3 timer, eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

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. 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.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen ble forsinket slik at klagerne kom frem til Oslo 3 timer og 22 minutter senere enn det planlagte ankomsttidspunktet.

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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet tekniske problemer som følge av kollisjon med fugl.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda er av den oppfatning at hendelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet som det ikke var mulig å unngå. Forsinkelsen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klagerne rakk ikke sin videreforbindelse med et annet selskap fra Oslo. De ble påført utgifter til hotell og nye flybilletter. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for 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 dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgang med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer, skal selskapet tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordningen artikkel 6 nr. 1, jf. artikkel 9 nr. 1. Norwegian opplyser at dette ble tilbudt, mens klagerne hevder at de måtte be om det. Det er vanskelig for nemnda på bakgrunn av de foreliggende opplysninger å ta stilling til om Norwegian oppfylte sine forpliktelser etter forordningen eller ikke. Nemnda konstaterer imidlertid at klagerne fikk matvouchere.

Klagerne hadde videreforebindelse fra Oslo med et annet selskap. Selv om klagerne kom forsinket til Oslo, hadde Norwegian i den foreliggende situasjon ikke noen plikt til å hjelpe klagerne med hotellinnkvartering i Oslo eller bestilling av nye billetter.

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

**Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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.*