

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever refusjon av sine merutgifter og erstatning på € 250 i henhold til sine rettigheter ved kansellering.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

16/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager krever refusjon av sine merutgifter og erstatning på € 250 i henhold til sine rettigheter ved kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Honningsvåg til Bodø, 1. desember. Da klager hadde sjekket inn ble strekningen Tromsø - Bodø kansellert. Klager fikk ingen assistanse fra Norwegians representant på flyplass. Klager fikk utlevert sin bagasje og ble henvist til et telefonnummer som det ikke var mulig å komme fram på. Klager måtte derfor selv sørge for annen reisemåte fram til bestemmelsesstedet.

Klager reiste med SAS 5 timer senere og til en merkostnad på ca kr 1.500.

Klager krever erstatning på 250 euro.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Avgangen ble kansellert grunnet uforutsette tekniske problemer som kan utgjøre en sikkerhetsrisiko, herunder plutselig oppstått oljelekkasje på nesehjulets hovedsylinger. Denne feilen kommer inn under betegnelsen uforutsett teknisk feil, dokumentasjon på dette fremlegges fra Norwegians tekniske avdeling. I rapporten fremkommer den tekniske feilen, samt når feilen oppstod og når den var utredet.

Norwegian fikk sendt opp en ny maskin fra Oslo som kunne operere ruten Bodø - Tromsø og Tromsø - Bodø, de passasjerer som ønsket det fikk booket om sine billetter gebyrfritt til denne flygningen. Passasjerer som ikke ønsket dette fikk som klager refundert sine ubenyttede billetter. Norwegian vedlegger kopi av de passasjerrettigheter som ble utdelt på stedet.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billett. I henhold til EU forordningen, som gjelder fra 17. februar 2005, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen, eller kanselleringen, er uforutsette tekniske forhold som forhindrer flyvningen.

Norwegian henviser også til EU-forordningen (EF) nr. 261/2004 av 11. februar punkt 14 hvor følgende står:

På samme måte som under Motreal- konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

### **Nemnda bemerker:**

Klagers fly mellom Tromsø og Bodø ble kansellert.

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.

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 innstillingen.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet en oljelekkasje på nesehjulet i fra hovedsynderen.

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 kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke grunnlag for standererstatning.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell 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 tydelige 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.

Klager har opplyst at han ble henvist til et telefonnummer som det ikke var mulig å komme frem til. Hun måtte derfor selv sørge for å bestille billetter med SAS fem timer senere, Norwegian hevder at det ble utlevert skriftlig informasjon på flyplassen. De har videre opplyst

at passasjerene som ønsket det fikk booke om sine billetter til et senere fly. Det er ikke opplyst når dette flyet hadde avgang.

Nemnda finner etter samlet vurdering ikke grunnlag for å laste Norwegian i saken. Det fremgår av sakens dokumenter at avgangen fra Tromsø var oppgitt til kl 12.55. Klager opplyser at hun fikk beskjed om kanselleringen etter ca ½ time, dvs ca kl 13.25. Det fremgår av sakens dokumenter at Norwegian i Tromsø kl 13.45 ble orientert om at erstatningsfly ville bli satt opp. Norwegian ansatte i Tromsø må således forventes å ha blitt kjent med dette kort tid etter. Det må videre forventes at Norwegian, slik de har opplyst, tilbød ombooking så snart som mulig til de passasjerer som ønsket dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager 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

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*