

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

519/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Trondheim den 29. juni 2012 med DY463 kl. 18:55. Flyet ble kansellert grunnet teknisk feil. Klager mener teknisk feil på et fly må være innenfor selskapets kontroll.

Norwegian hevder klager ble tilbudt omruting to dager senere. Dette er ikke riktig, og klager stiller seg svært kritisk til denne påstanden. At Norwegian har logg på dette holder uansett ikke, da klager aldri mottok tilbudet. Klager endte opp med å ta toget.

Klager krever refusjon av utgifter til ny transport, totalt kroner 1 877. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY463 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til teknisk rapport.

DY463 ble operert av flymaskin LN-KKI og hadde følgende planlagte program den 29. juni 2012:

DY1079 Riga - Trondheim

DY171 Trondheim - Bergen

DY478 Bergen - Torp

DY463 Torp - Trondheim

Den tekniske feilen oppstod da maskinen ankom Trondheim som DY1079.

Norwegian hadde dessverre ingen reservefly tilgjengelig denne dagen, da selskapet hadde tekniske problemer med ytterligere to maskiner.

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. I tillegg til sine egne vedlikeholdsrutiner følger Norwegian alle vedlikeholdsprogram pålagt av Luftfartstilsynet og flyprodusenten. Norwegian kan bekrefte at den tekniske feilen på denne flyvningen oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

I henhold til EU forordning 261/2004, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til kanselleringen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

Det medfører ikke riktighet at Norwegian har lovet klager refusjon av utgifter til tog. Klager ble tilbudt ombooking til samme tid den 1. juli men valgte å avslå dette.

Norwegian har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

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.

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 feil ved flyets ror-/kontrollsystem.

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

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 rett til standarderstatning.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer 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.

Det er omtvistet om Norwegian tilbød klager omruting to dager senere eller ikke. Det kan etter nemndas vurdering uansett reises spørsmål om en slik omruting vil tilfredsstille kravet om «snarest mulig». Klager måtte til Namsos denne dagen for å hente sin sønn og kunne således ikke benytte seg av tilbudet.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at Norwegian erstatte klagers ekstraavgifter til alternativ transport, dvs. utgiftene klager ble påført med fradrag av refusjon av den ubenyttede Norwegian-billetten. Nemnda bemerker at denne løsning er samsvarende med det tilbud Norwegian har kommet med i sak 431/12 som gjelder innstilling som følge av samme feil. Denne saken vedlegges til orientering.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standardstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatte klagers ekstraavgifter til alternativ transport.

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.*