

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris ved forsinkelse.

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2018-03633

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise på dagstur til Oslo med Norwegians flyvning DY273 fra Kristiansand (KRS) 20. oktober 2017 kl. 09.45. Returreisen var kl. 21.10 samme dag med DY280. Én av de fire passasjerene reiste på ungdomsbillett, og er dessuten rullestolbruker, mens de tre andre passasjerene reiste på ordinære voksenbilletter.

Flyvningen fra Kristiansand ble forsinket med cirka fire og en halv time. Klager ankom Oslo lufthavn cirka kl. 15.00, og måtte vente ytterligere på assistansetemaet fordi de manglet stolen som kunne kjøres mellom stolradene for å bistå passasjerer med funksjonsnedsettelse. Første mulige togavgang for klager ble dermed kl. 15.42, cirka fem timer etter planlagt.

Reisefølget skulle besøke en messe i Oslo, og fikk kun tre timer på messen, sammenlignet med planlagte åtte timer. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om hel eller delvis refusjon av billettprisen på kroner 4 792.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY273 fra Kristiansand til Oslo 20. oktober 2017 ble forsinket med fire timer og ni minutter. Årsaken til forsinkelsen var kollisjon med fugl under flyets forutgående avgang, DY270 mellom Oslo og Kristiansand. Under innflyvning kolliderte DY270 med en fugl, og en slik hendelse medfører lovpålagt teknisk inspeksjon av flymaskinen. Tekniker ble tilkalt fra Egersund med en gang. Etter at inspeksjonen ble gjennomført ble flymaskinen satt tilbake i drift.

Norwegian har ikke base i Kristiansand, og har dermed ikke teknikere til stede ved flyplassen. Det kan, etter Norwegians syn, ikke kreves at selskapet skal ha teknikere til stede ved enhver flyplass til enhver tid.

Selskapet er av den oppfatning at kollisjon med fugl må anses som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand, og har på dette grunnlag avvist ethvert krav om standardkompensasjon fra gjeldende passasjerer. Klager har fremsatt krav om refusjon av sine billetter. Refusjon blir kun gitt dersom avgangen blir kansellert eller forsinket i minst fem timer, og passasjerer velger å ikke reise. I dette tilfellet var reisen forsinket med fire timer og ni minutter, og passasjerer valgte å reise på avgangen. Selskapet har anført at det ikke er grunnlag for refusjon, og har avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at flyet ved den forutgående flyvningen kolliderte med en fugl, og flyet måtte gjennom en obligatorisk inspeksjon.

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 forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var iverksatt.

Klager har etter nemndas syn derfor ikke krav på standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)