

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

20.06.2014

### Saksnummer

215/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bergen den 22. november 2013 kl. 16:20 med DY620. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til dagen etter.

Klager ble på Gardermoen lovet refusjon av drosjeutgift til og fra flyplass og hjemsted.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av drosjeutgift fra flyplass til hjemsted t/r.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY620 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

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 dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre fremkommer det at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør ekstraordinære omstendigheter dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll. Hendelser som ikke er en del av Norwegians normale virksomhet er hendelser som ikke forekommer gjentakende ved drift av flymaskinen.

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.

Norwegian beklager dersom det ble gitt feil informasjon på Gardermoen vedrørende refusjon av drosjeutgift. Klager tok drosje til og fra hjemsted på et tidspunkt hvor både tog, flytog og buss var tilgjengelig. Norwegian dekker kun rimeligste transport, og det er passasjerenes eget ansvar å finne rimeligste transportalternativ.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgift fra flyplass til hjemsted tilsvarende pris med flytoget, men kan ikke imøtekomme hennes krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

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 feil ved det elektriske anlegget på en tidligere avgang.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

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 erstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig. Selskapet plikter videre å tilby transport mellom lufthavnen og overnattingsstedet jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

Det står påstand mot påstand om klager ble informert om hun kunne benytte drosje tur/retur Gardermoen ikke. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at Norwegians representant tilbød drosje som et alternativ til hotell på

Gardermoen. Nemnda viser til klagers forklaring og til at utgifter til drosje fremsto som et greit alternativ for begge parter i den foreliggende situasjon. Nemnda viser til at alternativet var overnatting på hotell på Gardermoen.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers drosjeutgifter.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers drosjeutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Janne Grete 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*