

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse, samt prisavslag for annen flytype enn bestilt.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

390/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse, samt prisavslag for annen flytype enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 7. januar 2014 kl. 09:00 med DY7202. Avgangen ble omtrent 12 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble transportert med flytypen som ble annonsert ved bestilling av reisen. Dette førte til at de ikke fikk setene de hadde forhåndsbestilt. Flyet av typen Hifly viste seg å være av svært dårlig standard.

Klager mener Norwegian ikke kan fraskrive seg ansvar ved å hevde at hendelsen oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Da klager ankom Gardermoen måtte de vente på sin bagasje, denne kom først kl. 03:00.

Klager måtte ta drosje til hjemsted, da det ikke gikk noe kollektivtrafikk på denne tiden av døgnet.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av drosjeutgift kroner 1 996, samt kompensasjon for annen flytype og andre seter enn bestilt, kroner 499 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble forsinket 11 timer som følge av en uforutsett hendelse på tidligere avgang, birdstrike. Det vises til fremlagt rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Det ble leid inn et annet fly for å unngå kansellering, og samtlige passasjerer med mobilnummer i bestillingen ble informert med sms.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og

gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian har av godvilje tilbudt klager kroner 1 000 per person, samt refusjon av setegebyr, men flyselskapet kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda behandlet i møte 23. juni 2014 annen klage på samme flygning, sak 326/14F [FLYKN-2014-326]. Vedtaket er vedlagt. Nemndas finner ikke grunnlag for annen anbefaling i herværende sak.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 11 timer.

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.

**Nemndas flertall, samtlig medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.**

**Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære,**

**eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelig tiltak for å unngå forsinkelsen.**

**En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.**

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at flyet som skulle benyttes på flygningen kolliderte med fugl ved landingen i Bangkok på en forutgående flygning. Dette flyet måtte kontrolleres, og Norwegian leide inn et annet fly for å operere flygningen.

Norwegians forklaring av feilen og dokumentasjonen av denne er i forbindelse med sak 326/14F [FLYKN-2014-326] forelagt Luftfartstilsynet, som ikke hadde noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

**En samlet nemnd er av den oppfatning at det i den foreliggende situasjon ikke var var praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.**

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

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

Klagerne kom om lag 11 timer forsinket til Oslo. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap til drosje mv.

Nemnda tar ikke stilling til om Norwegian har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet ved å redusere forsinkelsen, i det Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 1 000 kroner per person. Nemnda er av den oppfatning at det uansett ikke er grunnlag for erstatning ut over dette. Dersom kompensasjonen ikke er utbetalt anbefales det gjort.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte et av sine nye Dreamlinerfly på flygningen. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet på møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med et innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter med Dreamliner før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen, hadde rett til prisavslag.

Asker og Bærum tingrett kom i dom av 19. desember 2014 til motsatt resultat. Dommen er anket.

Transportklagenemnda-fly utsetter behandlingen av kravet om prisavslag til det foreligger en rettskraftig avgjørelse. Nemnda vil ta saken opp på nytt på eget initiativ.

Klagerne hadde betalt kr 499 per person for setevalg på flyet. Grunnet bytte av flytype fikk de ikke de setene de hadde betalt for. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer setegebyret dersom dette ikke allerede er gjort.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler en erstatning på kr 1.000 per person dersom dette ikke allerede er gjort. Nemnda anbefaler videre at setegebyret refunderes om dette ikke allerede er gjort.

Behandlingen av kravet om prisavslag utsettes.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, 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.*