

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning etter kansellert avgang.

### Dato

27.03.2023

### Saksnummer

2022-01965

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med Norwegian for fem personer som skulle reise fra Oslo til Nice den 20. juni 2022 med DY1402 kl. 07.00 med beregnet ankomst kl. 09.55. natt til avreisedagen mottok de beskjed om at avgangen var kansellert på grunn av tekniske årsaker. De ble omrutet til å reise fra Oslo til Stavanger kl. 11.00 og videre til Nice kl. 18.10 med ankomst kl. 20.50.

Klager fremsatte et krav om standarderstatning på 400 euro per person, totalt 2000 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang og forsinket ankomst til reisemålet med 10 timer og 55 minutter, samt krav om refusjon av utgift til mat og drikke i ventetiden på kr. 750.

Norwegian svarte at kanselleringen skyldtes lynnedslag og at de derfor kun ville refundere utgiften til mat og drikke. Til dette anfører klager at i tidsrommet denne kanselleringen oppstod var Norwegian i konflikt med flyteknikerne. Det forekommer klager derfor underlig at den oppgitte grunnen er lynnedslag, da den vanlige grunnen for kanselleringer disse dagene var manglende personell. I tillegg var været ikke av den art i Oslo, at et lynnedslag var sannsynlig på et fly som skulle avgå kl. 07.00.

Klager mener at det var manglende flyteknikere som var årsaken til at de mistet nærmere 11 timer av sin ferie og fastholder sitt krav om standarderstatning for kansellert avgang.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians avgang med DY1402 den 20. juni 2022 fra Oslo til Nice ble kansellert som følge av lynnedslag som hadde truffet flyet. Det vises til trafikkloggen for maskinen, rapport fra senter for drift og vedlikehold, samt e-post angående denne kanselleringen.

Da kanselleringen skyldtes lynnedslag anses dette som en ekstraordinær begivenhet, utenfor flyselskapet kontroll, som fritar flyselskapet fra å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian har refundert klagers utgift til mat og drikke i ventetiden, men avviser kravet om standarderstatning.

### **Nemnda bemerkar**

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at de reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Norwegian har anført at kanselleringen av DY1402 den 20. juni 2022 skyldtes skade på flyet som følge av lynnedslag og at flyet dermed måtte gjennomgå nødvendig teknisk inspeksjon og reparasjon. Det er flyselskapet som må fremlegge dokumentasjon og forklaring på en slik hendelse og følgene av den.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - viser til at nemnda i sin praksis har lagt til grunn at lynnedslag i de fleste tilfeller utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. I den fremlagte dokumentasjonen fra Norwegian i denne saken fremgår det imidlertid at flyet måtte ha en inspeksjon på grunn av et lynnedslag som skjedde på en flyvning ut fra Stockholm den 13. juni 2022. Den 13. juni ble det ikke funnet skader som medførte at flyet måtte repareres og det ble derfor gitt tillatelse til å fly videre. Det er i den fremlagte rapporten merket av med en gul pil følgende setning: "PHASE 2 INSPECTION REQUIRED WITHIN 50FC". I videre logg er det på datoen 20. juni 2022 notert følgende: "DURING PHASE2 INSP OF LIGHTNINGSTRIKE INSP FOUND: BURNMARK ON RIVET" og videre "BURNMARK IN SKIN" og BURNMARK IN SKIN BETWEEN RIVETS". Dette er ikke nærmere forklart av flyselskapet og heller ikke at funnene den 20. juni skyldtes et lynnedslag som skjedde den 13 juni der en inspeksjon nummer 2 av flyet var nødvendig etter en viss tid.

Flertallet legger etter dette til grunn at inspeksjonen den 20. juni var kjent for flyselskapet og at mulige følger av denne inspeksjonen kunne vært planlagt bedre slik at man hadde unngått en kansellering og påfølgende lang forsinkelse for klager og hans medreisende. Flertallet anser dermed at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen av klagers flyvning skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager og hans medreisende har dermed rett på standarderstatning i dette tilfellet.

Mindretallet – bransjerepresentantene – mener at Norwegian i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen av klagers flyvning skyldtes en ekstraordinær omstendighet, og at flyselskapet har truffet alle rimelige tiltak for å bøte på kanselleringen. Mindretallet viser til Norwegians forklaring om at flyet måtte inn til inspeksjon som følge av lynnedslag i flykroppen. Norwegian har forklart at inspeksjonen besto av to deler, der

den første inspeksjonen konkluderte med at flymaskinen kunne operere ytterligere 50 FC (flight cycles) før den måtte inn til inspeksjon nummer to. Det var denne andre inspeksjonen som resulterte i klagers kansellerte flyvning. Mindretallet peker på at denne andre inspeksjonen også har sitt utspring i lynnedslaget. Inspeksjoner etter lynnedslag er myndighetspålagt og Norwegian har således ikke anledning til å unnlate denne. Mindretallet er av den oppfatning at en slik inspeksjon nødvendig vil forstyrre trafikkprogrammet, uavhengig av hvor godt flyselskapet planlegger inspeksjonen. Det pekes i denne forbindelse på at en fysisk flymaskin rent faktisk tas ut av produksjon i et trafikkprogram som er lagt langt frem i tid. Det finnes derfor svært få tiltak flyselskap med rimelighet kan iverksette for å forhindre klagers kansellering. Mindretallet er av den oppfatning at Norwegian i denne saken har truffet de tiltak som med rimelighet kan forventes og at klager derfor ikke har krav på standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning på 400 euro per person, totalt 2000 euro.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)