

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

531/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Sandefjord den 29. juni med DY478. Like før avgang ble flyet kansellert. Da Norwegian ikke kunne hjelpe med omruting til annen avgang, måtte klager kjøpe nye billetter med et annet flyselskap.

Klager krever refusjon av nye flybilletter, kroner 2 100 per billett.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY478 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til teknisk rapport.

DY478 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.

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.

Norwegian kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon på alternativ transport, og kan derfor ikke ta stilling til klagers krav.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### **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. Norwegian kunne ikke tilby omruting som klagerne kunne benytte seg av. Klagerne kjøpte da billetter med Widerøe.

Norwegian har sagt seg villig til å erstatte utgiftene til nye billetter mot fremleggelse av original kvittering. Til fradrag går utgiftene til Norwegianbillettene som ikke ble benyttet dersom disse er refundert. Nemnda anbefaler således at saken løses i overensstemmelse med Norwegians tilbud.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at saken løses i overensstemmelse med Norwegians tilbud.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*