

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

466/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Bergen den 29. juni 2012 med DY171 kl. 16:10. Like før avgang fikk klager beskjed om at flyet var kansellert.

Norwegian hevdet alle fly var fulle resten av dagen. Klager skulle i bryllup og endte med å kjøre ti timer til Bergen. Klagers kone fikk benyttet sin retur billett, mens klager måtte kjøre hele veien tilbake.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen. Videre krever klager kjøregodtgjørelse, refusjon av begge utreisebillettene samt klagers returbillett og kostgodtgjørelse Totalt krav kroner 10 773.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY171 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til teknisk rapport. Den tekniske feilen oppstod da maskinen ankom Trondheim som DY1079. Norwegian hadde dessverre ingen reservefly tilgjengelig denne dagen, da selskapet hadde tekniske problemer med ytterligere to maskiner.

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 har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **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. Det fremgår ikke av sakens dokumenter om klagerne ble tilbudt omruting/eventuelt når. Nemnda legger på bakgrunn av klagerens opplysninger til grunn at det ikke var noen ledige seter senere samme ettermiddag/kveld. Nemnda forstår det videre slik at omruting til neste dag ikke var aktuelt for klagerne da de skulle i bryllup. Klagerne valgte derfor å kjøre egen bil. Nemnda er av den oppfatning at det må bero på en konkret vurdering hva som ligger i forpliktelsen omruting «snarest mulig». Tidspunktet for når omruting med eget selskap kan skje, må her sammenholdes med mulighet for omruting med annet selskap, eventuelt alternativt transportmiddel, samt utgifter forbundet med dette kontra utgifter til hotell og mat (som selskapet plikter å tilby den som venter på omruting) mv. inngår. Oppregningen er ikke uttømmende. Den kansellerte flygning hadde avgang kl. 16.10. Etter nemndas vurdering kan det i dette tilfellet ikke gi rett til erstatning for utgifter til alternativ transport at omruting ikke var mulig samme ettermiddag/kveld.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.  
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.*