

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

21.10.2014

### Saksnummer

101/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo den 18. august 2013 kl. 20:20 med DY379.

Flyet ble forsinket og ny estimert avgang var kl. 01:00. Da klager reiste med to små barn ba han om å bli booket om til morgenen etter.

Klager krever refusjon av utgifter fra/til flyplass, kroner 538, samt mat i ventetiden, kroner 300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY379 ble forsinket 4 timer og 4 minutter grunnet uforutsett teknisk feil.

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.

I henhold til EU-forordningen har passasjerer kun krav på gratis ombooking dersom forsinkelsen overstiger 5 timer. I dette tilfellet valgte Norwegian å booke om klager før denne fristen. Norwegian har ikke lovet klager refusjon av transport fra/til flyplass eller matutgifter. På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

#### **Nemnda bemerker:**

Forsinkelse gir ikke rett til omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 iii). (Bestemmelsen henviser til artikkel 8 nr. 1 bokstav a, som gjelder rett til refusjon av billettprisen ved forsinkelse på over fem timer dersom reisen ikke lenger har noen hensikt).

Klagerne ba om omruting til neste dag. Norwegian aksepterte dette. Nemnda har forståelse for klagers valg, jf. klagers begrunnelse i e-post av 19. mars 2014. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at klager ikke har juridisk rett til dekning av reiseutgifter t/r flyplassen. Nemnda viser til at Norwegian på dette tidspunkt regnet med at flyet ville gå forsinket. At klager ikke fant det formålstjenlig for dem å avvente situasjonen, etablerer ingen plikt for Norwegian til å erstatte klagers utgifter forbundet med hans valg. Det gjør heller ikke det faktum at handlingagenten på flyplassen ikke visste om Norwegian ville erstatte utgiftene. Dersom klager hadde valgt å avvente utviklingen og bli på flyplassen, ville Norwegian måtte tilby mat og forfriskninger som sto i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*