

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

537/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Torp den 29. juni 2012 med DY478. Flyet ble kansellert.

Da klager skulle på et under 24-timers besøk reiste han i kun med klær han stod og gikk i. Klager måtte tilbringe ytterligere to netter i Bergen grunnet kanselleringen, og måtte kjøpe toalettsaker og undertøy.

Klager krever refundert utgifter til klær og toalettsaker, samt refusjon av en revybillett han ikke fikk benyttet. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU- forordningen, samt refusjon av telefonutgifter. Totalt krav kroner 3 791.

### 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 ønsker å refundere klagers utgifter til klær, toalettartikler og telefon, samt revybillett, totalt kroner 1 574. Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **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. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Klager kom forsinket frem til Torp. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert.

Norwegian har valgt å kompensere klager ut over hva de er forpliktet til.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*