

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet endring av flytype, samt standarderstatning som følge av forsinkelse.

### Dato

20.08.2014

### Saksnummer

277/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet endring av flytype, samt standarderstatning som følge av forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 24. desember 2013 med Dreamliner, DY7001, og retur den 29. desember med Dreamliner, DY7002.

Utreisen ble forsinket, og det ble satt inn en annen flytype på strekningen.

Returen ble over to døgn forsinket, også her ble det satt inn en annen flytype. Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble satt inn nytt fly på et tidligere tidspunkt. Klager gikk glipp av hele nyttårsfeiringen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for at flytypen ble endret begge veier. Videre krever klager erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, refusjon av parkeringsutgift og utgift til kennel.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket med 1 time og 20 min på grunn av uforutsett teknisk feil. Det ble leid inn nytt fly fra EuroAtlantic for å unngå kansellering av avgangen. Klager ble tilbudt ombooking og takket ja til dette. De valgte å reise den 26. desember som ble operert av Dreamliner.

DY7002 den 29. desember ble kansellert på grunn av uforutsett teknisk feil. Det ble leid inn et fly for å operere flygningen som fikk flight nummer DY7012.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians 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.

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 godtgjøre 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.

Av godvilje har klager har blitt tilbudt kroner 3 000 per person, Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### **Nemnda bemerker:**

Utreise fra Norge 24. desember 2013 skulle skje med Dreamliner. Kort tid før avreise besluttet Norwegian å erstatte Dreamlineren med annen type flytype.

Det er uklart for nemnda om klagerne ble med denne flygningen.

Om klagerne var med flygningen den 24. desember, fløy de med en annen flytype enn avtalt. Det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. I tråd med tidligere klagesaker anbefaler nemnda et prisavslag på 10 % dersom klagerne på utreisen fløy en annen flytype enn Dreamliner. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Om klagerne valgte å utsette avreisen til 26. desember, slik Norwegian opplyser i brev av 29. april 2014, foregikk flygningen med Dreamliner som avtalt, og det er ikke grunnlag for prisavslag for denne flygningen.

Returen til Oslo ble forsinket med 59 timer og 2 minutter i henhold til Norwegians brev til klager av 7. februar 2014. Norwegian opplyser i brevet at avgangen (DY7002) ble kansellert som følge av feil på bremsene og at det ble leid inn et fly fra Euro Atlantic. Returen er ikke omtalt i Norwegians brev til nemnda av 29. april 2014.

Norwegian har ikke gitt nærmere opplysninger om kanselleringen av DY7002 eller dokumentert feilen.

Norwegian har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen/forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir rett til en standarderstatning på 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-

Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10). Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går kroner 3 000 per person dersom det er utbetalt.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair.

Klagerne kom forsinket hjem og ble påført tapt arbeidsfortjeneste. Norwegian er ansvarlig for dette tapet, jf. ovenfor. Det samme er Norwegian for den ulempen klagerne ble påført.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Nemnda er av den oppfatning at det er tilfelle i denne saken.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet feil på Dreamlinerens besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet EuroAtlantic. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner. Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda tok utgangspunkt i at selve transporten, flygningen var A-B, normalt vil være det sentrale ved en flygning, og nemnda antok at et stort flertall av passasjerene ikke har noe særlig forhold til hva slags flytype de skal fly med. Nemnda pekte videre på at informasjonen om flytypen som benyttes på flygningen, som oftest være fraværende eller være gitt en beskjeden plass i informasjonsbildet. Nemnda var således av den oppfatning at flygning med en bestemt flytype som oftest ikke vil være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stilte dette seg annerledes for de annonserte avganger med Dreamlinerens. Nemnda viste til Norwegian's massive markedsføring av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamlinerens. Det fremgikk bl.a. at Dreamlineropplevelsen, personlig underholdningssystem mv. inngikk i billettprisen. Nemnda var av den oppfatning at Norwegian i disse tilfellene, i motsetning til det som er vanlig, hadde fremhevet at flygningen ville skje med Dreamlinerens, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamlinerens måtte anses som en del av avtalen mellom passasjerene og Norwegian. Nemnda pekte på at det gjennom Norwegian's informasjon og reklame var skapt så store forventninger om en ny flyopplevelse, at det ikke lenger bare var transporten fra A-B som var det sentrale, men transporten fra A-B med Dreamliner.

Når flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn avtalt, ga det rett til et prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak. Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamlineren og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går kroner 3 000 per person dersom det er utbetalt. Nemnda anbefaler videre at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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.*