

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

### Dato

27.05.2014

### Saksnummer

021/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok den 7. september 2013 kl. 15:20 med DY7201, og retur den 17. september kl. 09:00 med DY7202. Begge avgang ble omtrent et døgn forsinket.

Klager mener Norwegian har tatt en altfor stor sjanse ved å sette inn for få fly på langdistansestrekningene.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for begge hendelsene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 og DY7202 ble henholdsvis forsinket 29 timer 42 minutter og 22 timer 16 minutter som følge av uforutsette tekniske problemer. Det vises til fremlagte tekniske rapporter. Årsaken til hendelsene var utenfor Norwegians kontroll.

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. 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.

Norwegian er av den oppfatning at forsinkelse ikke gir rett til erstatning av ikke-økonomisk tap etter Luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19.

EU-domstolens dom av 6. mai 2010, *Waltz-Clickair* (C-63/09), gjelder konkret forståelsen av begrensningsregelen i relasjon til tapt og forsinke bagasje, og konkluderer med at i den utstrekning «non-material damage» tilkjennes er det undergitt den felles begrensningsregelen i konvensjon Norwegian registrerer at i hvilken utstrekning Montrealkonvensjonens begrep «damage» omfatter «non-material damage» eller rent ikke-økonomisk tap synes noe uklart internasjonalt, avhengig av jurisdiksjon. Norwegian kan heller ikke se at dommen direkte avgjør eller griper inn i hvilket lands regler som fastlegger eksistensen, vilkårene eller bevisbyrdereglene for denne form for erstatning. Dette vil betydelig utstrekning avhenge av erstatningssystemet på det stedet hvor saksanlegget finner sted.

Av godvilje ønsker Norwegian å tilby klager kompensasjon på kroner 5 000, men kan dessverre ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen Oslo - Bangkok (DY7201) ble forsinket med 29 timer og 42 minutter, og at flygningen Bangkok - Oslo (DY7202) ble forsinket med 22 timer og 16 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser sak *Sturgeon-Condor* av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak *Nelson m.fl.* 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 ute 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 forsinkelsen.

Forsinkelsen på DY7201 skyldtes feil med strømforsyningen til det flyet som var planlagt benyttet på strekningen Oslo-Bangkok. Det måtte settes inn et erstatningsfly og det tok tid å få dette på plass.

Forsinkelsen på DY7202 skyldtes en hydraulikklekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av de tekniske feilene eller den fremlagte dokumentasjon.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilene 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 feilene eller forsinkelsene. Forsinkelsene gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager har reist kritikk mot Norwegians håndtering av Dreamliner-problemene. Nemnda konstaterer at det har vært mange problemer knyttet til Norwegians langdistanseflygninger. Problemstillingen er imidlertid omfattende og sammensatt. Det vil falle utenfor nemndas mandat å vurdere denne.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet 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 (C-63/09). Nemnda viser til fast nemndspraksis og til Morten Kjelland, Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering, 20 side 196.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en plutselig oppstått teknisk feil. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne unngås, jf. ovenfor. Det kan imidlertid reises spørsmål om Norwegian har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Sentralt står spørsmålet om forsinkelsen kunne/burde ha blitt redusert. Nemnda er av den oppfatning at dersom det er tilfelle, kan forsinkelsen etter omstendighetene gi grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap. Norwegian har bevisbyrden for at de har gjort det som med rimelighet kan kreves.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger vanskelig å ta stilling til om Norwegian har gjort det som med rimelighet kan forventes for å unngå tapet (den lange forsinkelsen). Dette skulle i utgangspunktet trekke i retning av erstatningsansvar, jf. bevisbyrderegelen. Sett hen til at Norwegian har utbetalt en kompensasjon på 5 000 kroner, finner nemnda det imidlertid ikke nødvendig å ta stilling til spørsmålet, da det etter nemndas vurdering uansett ikke vil være grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap ut over dette.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 5 000 kroner. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap Olav Grøttland, SAS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*