

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

12.06.2015

### Saksnummer

897/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Los Angeles til London den 23. juli 2014 kl. 20:30 med DY7096.

Avgangen ble kansellert og klager ble booket om to døgn senere. Klager hadde separat billett fra London til Stavanger med Norwegian den 24. juli.

Klager stiller seg sterkt kritisk til denne hendelsen som preget han og hans kone i lang tid etter hjemkomst. De måtte selv arrangere hotell for hver natt, og de mottok stadig sms'er med nye endringer på flighten. Den 25. juli bestemte klager seg for å endre til via Stockholm og Oslo med Norwegian. Men da også denne ble forsinket booket klager seg om via København den 26. juli. Klager ankom Stavanger om morgenen den 28. juli etter et 3 dager og 19 timers mareritt. Klagers bagasje var i tillegg skadet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av den første hotellovernattingen. Videre krever klager refundert en rekke utgifter i forbindelse med forsinkelsene, det vises til fremlagte kopier av kvitteringer for blant annet hotell, mat og drosjer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7096 ble kansellert som følge av flere uforutsette tekniske problem, det vises til fremlagt dokumentasjon. Da Norwegian ikke har base i Los Angeles var det ikke mulig å bytte crew eller fly. Da det er stor etterspørsel på leasingmarkedet, var det ikke mulig å leie inn fly. Tidsmessig ville det heller ikke lønt seg å booke passasjerene om til andre flyselskap. Avgangen ble totalt 41 timer og 5 minutter forsinket.

Passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Det viste seg å være vanskelig å oppdrive hotellrom i området, passasjerene ble oppfordret til å skaffe hotell selv

og sende kvittering til Norwegian i etterkant. Det ble sendt sms om at Norwegian dekker rom for opptil USD 170 per natt.

Klager ble først booket om via Stockholm, men da denne avgangen også ble forsinket av samme årsak, ble han booket om via København som gikk i rute. Klager ble booket om kostnadsfritt fra Oslo til Stavanger.

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.

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 kan på grunnlag av ovennevnte ikke utbetale standarderstatning.

Norwegian har av godvilje utbetalt kroner 1 000 per person. Flyselskapet har også refundert klagers utgifter i ventetiden. Klagers bagasje vil bli erstattet hos Morris eller Citybag ved fremleggelse av skaderapport og den ødelagte bagasjen.

Det vises for øvrig til Norwegian brev.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning 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.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.**

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

**En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.**

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet problemer med flyets datasystem. Dette førte igjen til at mannskapet overskred maksimal tillatt arbeidstid og måtte hvile.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Norwegians beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

**Nemndas flertall 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

**Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.**

Ved kansellering/lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering dersom det er nødvendig, jf. EU-forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Flyselskapet skal også dekke måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt utgifter til to telefonsamtaler. Det er uklart for nemnda om Norwegian har erstattet klagers utgifter til hotell mv. Dersom sannsynliggjorte utgifter ikke er erstattet, anbefales det gjort. Nemnda legger på bakgrunn av så vel denne saken, som andre klager på samme flygning, til grunn at det var vanskelig å få tak i hotellrom. Etter nemndas vurdering er ikke grensen på 170 USD å anse som en øvre grense for erstatning. Norwegian pliktet å tilby hotellovernatting. Det foreligger ikke opplysninger som gjør det sannsynlig at det var enkelt å skaffe dette til veie for nevnte sum.

Anvendelse 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 (C-63/09), Walz-Clickair.

Nemndas flertall er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Mindretallet mener at forsinkelsen gir rett til erstatning.

Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap. Norwegian har opplyst at det ikke var mulig å leie fly og mannskap fra et annet flyselskap, og at det ikke var tilgjengelige billetter med andre selskaper. Klager ble videre søkt omrutet via Stockholm og København.

**Nemnda har delt seg ved vurderingen av dette spørsmål. Forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, og at forsinkelsen således gir rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Norwegian har gjort det som med rimelighet kan kreves for å minimere forsinkelsen. Nemndas leder er av den oppfatning at denne del av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saken, og at spørsmålet må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2. Det foreligger således ikke flertall for å anbefale erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.**

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. Norwegian har kun i begrenset utstrekning kommentert denne. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn, og er enig med klager i at saken burde ha blitt håndtert på en bedre måte.

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på kr 1.000 per person. Dersom kompensasjonen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemnda traff etter dette slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter sannsynliggjorte utgifter til hotell mv. dersom dette ikke allerede er gjort. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler kompensasjonen på kr 1.000 per person dersom dette ikke allerede er gjort.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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