

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

626/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Bergen den 23. mai 2014 kl. 21:35 med DY7018. Avgangen ble mer enn 14 timer forsinket.

Klager mener Norwegian ikke kan fraskrive seg ansvar ved å skyldes på uforutsett teknisk feil, da problemene på denne flytypen har vært vel kjent den siste tiden. Klager stiller seg kritisk til at Norwegian startet opp langdistanserutene med helt nye fly, uten å ha en back-up plan. Dersom et av flyene får problemer vil det få ringvirkninger flere dager i etterkant. Norwegian har ikke utført alle rimelige tiltak for å unngå den lange forsinkelsen.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, han ble heller ikke informert om sin rett til å bli ombooket til andre flyselskap.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter i ventetiden, USD 49.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7018 ble 14 timer og 32 minutter forsinket grunnet et uforutsett teknisk problem på tidligere avgang, det vises til fremlagt teknisk rapport. Maskinen skulle operere strekningen Oslo - New York - Bergen - New York - Oslo 23. - 24. mai, hendelsen oppstod på Gardermoen den 23. mai.

Feilsøkingen tok noe tid og medførte at besetningen ikke kunne gjennomføre flyvningen uten å overstige hviletidsbestemmelsene. Norwegian er det eneste flyselskapet med direkterute mellom New York og Bergen. Ombooking til andre flyselskap ville kunne medført lengre reisetid enn lengden på forsinkelsen, Norwegian valgte derfor å innlosjere passasjerene på hotell.

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 gjentagende 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 Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian har av godvilje utbetalt 125 euro, og vil vurdere å refundere klagers utgifter i ventetiden mot kvitteringer. Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 14 timer og 32 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 i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 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.

**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 forsinkelsen.**

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 forsinkelsen.

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

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

Norwegian har fremlagt rapport om «cancellation/delay DY-7001, 23may2014,EI-LND».

Fra rapporten hitsettes:

EDP planned to be replaced due to a failing depress valve.

During pump replacement check valve needs to be removed.

Removing check valve from pump destroyed threads on valve.

The pump is casted iron and the valve is aluminum.

That sometimes cause valve to seize in pump.

[...]

Fault occurred during scheduled maintenance.

Nemnda har behandlet flere klager på forsinkelser som følge av denne feilen. I sak 594/14F [FLYKN-2014-594] opplyser Norwegian i brev til nemnda av 4. september 2014 at «det ikke [var] den delen som feilet som skulle gjennom planlagt vedlikehold». Nemnda forstår det likevel slik at Norwegian ikke anfører at feilen ikke oppstod under planlagt vedlikehold. Som det fremgår ovenfor synes delen å ha blitt ødelagt under en planlagt utskifting av en pumpe.

**En samlet nemnd legger etter dette til grunn av feilen oppstod under vanlig, rutinemessig vedlikehold. En feil som oppstår/avdekkes under normalt vedlikehold er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet, jf. EU-domstolens dom C-549/07 Wallentin-Hermann.**

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning. Til fradrag går 125 euro dersom det er utbetalt.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager har anført at han ikke ble tilbudt dette. I brev av 25. Mai 2014 til Norwegian har han vedlagt kvitteringer for sine utgifter. Norwegian har ikke kommentert dette. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter på USD 49.

Klager har opplyst at han ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har følgelig ikke overhold sin informasjonsplikt etter forordningen artikkel 14. Nemnda bemerker at en ved lengre forsinkelser kan kreve refusjon av hele billettprisen dersom en ikke lenger ønsker å reise. Forsinkelser gir imidlertid, uansett lengde, ikke rett til omruting, jf. forordningen artikkel 6 bokstav c underpunkt iii).

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 med tillegg av USD 49. Til fradrag går 125 euro dersom det er utbetalt.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, 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.*