

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

12.06.2015

### Saksnummer

817/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Helsinki via Oslo den 10. juni 2014 kl. 09:00. DY7202 ble forsinket over 17 timer. Klager ankom bestemmelsesstedet dagen etter planlagt ankomst. Han ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager viser til Sturgeon- og Wallentin - Hermann-dommene og mener et teknisk problem ikke fraskriver flyselskapet i å utbetale kompensasjon. Han legger til at det ikke var teknisk feil på flyet han skulle reise med, heller ikke da det var på vei fra Oslo til Bangkok. En teknisk feil på en tidligere flyvning kan ikke anses å være ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Norwegian har ikke truffet alle rimelige tiltak for å unngå denne forsinkelsen.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble forsinket 17 timer og 5 minutter grunnet et uforutsett teknisk problem på tidligere avgang, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Passasjerene ville ikke kommet tidligere frem om det hadde blitt satt inn et erstatningsfly, da dette tar lang tid å klargjøre og posisjonere.

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 har av godvilje tilbudt klager 125 euro, og refundert hans utgifter til hotell og mat, men 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 17 timer og fem 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 rimelig tiltak for å unngå forsinkelsen.**

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

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet feil på motorstarter.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet i forbindelse med annen klage som følge av samme feil, sak 624/14F [FLYKN-2014-624]. Luftfartstilsynet har ikke noe å bemerke til flyselskapets 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.

**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.**

Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 125 euro. Dersom denne 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. Dersom tilbudt kompensasjon på 125 euro ikke er utbetalt, anbefales det 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.

*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.*