

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

17.03.2015

### Saksnummer

330/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Vilnius via Oslo den 10. desember 2013 kl. 08:00. DY747 fra Trondheim til Oslo ble kansellert. Klager ble ikke tilbudt alternativ reiserute, han så seg derfor nødt til å kjøpe ny billett med annet selskap for å nå et forretningsmøte i Vilnius.

Klager stiller seg kritisk til at han og medpassasjerene ble sittende om bord i flyet i 3 ½ time uten mat eller drikke før de slapp ut i terminalen.

Norwegian har innrømmet tilbakebetaling av klagers utlegg for ny flybillett samt servering. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY747 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk feil og værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagte rapporter. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

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 godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

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 har refundert klagers ubenyttede flybillett. Videre ønsker Norwegian å erstatte klagers innkjøpte billett med SAS, samt refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men flyselskapet kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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 litt 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 forsinkelse eller kansellering.

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

**En samlet nemnd finner ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.**

**Kanselleringen gir følgende rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.**

Norwegian har tilbudt å erstatte klagers innkjøpte billett med SAS samt eventuelle utgifter i ventetiden. Nemnda anbefaler at dette blir utbetalt dersom det ikke er gjort.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler videre at Norwegian erstatter utgifter til SAS-billett og eventuelle utgifter i ventetiden dersom dette ikke allerede er gjort.

**Nemndas representanter**

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