

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

27.05.2014

### Saksnummer

1005/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 13. august 2013 kl. 17:45 med DY7001. Flyet ble over et døgn forsinket. Klager reagerer på dårlige service og feil informasjon fra Norwegians ansatte på Gardermoen.

Klager mener en teknisk feil ikke kan anses å være ekstraordinære omstendigheter, og at slike hendelser derfor ikke automatisk unntar flyselskapenes erstatningsplikt. Videre mener klager det er flyselskapenes ansvar å påse at crew ikke går ut på arbeidstid.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket 25 t 3 min som følge av uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Feilen oppstod da Hi-fly maskinen taxet ut på rullebanen på Gardermoen på vei til New York. Reparasjonen tok tid, og crewet gikk ut på arbeidstid. Passasjerene ble innlosjert på hotell.

Årsaken til hendelsen var utenfor Norwegians kontroll. Flyselskapet vurderte å leie inn enda ett fly, samt kjøpe billetter med andre selskap, men det var ikke kapasitet i leasingmarkedet, og det var ingen ledige plasser med andre selskap.

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 de tekniske problemene 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*, gjelder konkret forståelsen av begrensningsregelen i relasjon til tapt og forsinket bagasje, og konkluderer med at i den utstrekning «non-material damage» tilkjennes er det undergitt den felles begrensningsregelen i konvensjonen. 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 bevisbyrderene for denne form for erstatning. Dette vil i betydelig utstrekning avhenge av erstatningssystemet på det stedet hvor saksanlegget finner sted.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### **Nemnda bemerker:**

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamliner, besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at passasjerene kom frem til New York mer enn 25 timer etter det planlagte ankomsttidspunktet.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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.

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 skyldtes i dette tilfellet feil ved luftventiler i en av flyets motorer.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Det er ikke tillatt å fly med en slik feil. Reparasjon av feilen førte til at mannskapet overskred maksimal tillatt arbeidstid. Flyet med mannskap var innleid og selskapet, Hi Fly, hadde ikke reservemannskap i Oslo. Norwegians mannskap var ikke sertifisert til å fly den aktuelle flytypen.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Anvendelsen 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). Med tap menes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010 Waltz-Clickair. Nemnda viser til fast nemndspraksis og til Morten Kjelland, Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering, 2013, side 196.

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.

Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg.

**Flyselskapenes representanter finner det mest sannsynlig at den lange forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Disse medlemmer viser til at det er mange passasjerer som er berørt og at det er mange forhold som må hensyntas. Dette tar nødvendigvis tid.**

**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. Disse medlemmer mener at Norwegian i den foreliggende situasjon bl.a. burde søkt å omrute passasjerene med andre selskap.**

**Nemndas leder er av den oppfatning at denne del av saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen for nemnda og at nemnda derfor ikke kan ta stilling til spørsmålet, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.**

Nemnda finner etter dette heller ikke å kunne anbefale erstatning etter luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Klager er misfornøyd med Noregians håndtering av situasjonen. Norwegian har ikke kommentert dette. Nemnda er enig med klager i at situasjonen burde blitt håndtert på en bedre måte, men kan ikke se at dette i seg selv kan gi grunnlag for erstatning.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager på returflygningen New York - Oslo. Denne flygningen ble forsinket som følge av de problemene som oppsto i Oslo med DY 7001 (klagers flygning). Nemnda behandlet i disse sakene også spørsmålet om endring av flytype fra Dreamliner til annen flytype ga grunnlag for prisavslag. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian den 20. mars 2013 besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen hadde rett til prisavslag. Nemnda er av den oppfatning at det samme er tilfelle for flygningen fra Oslo til New York

Norwegian har opplyst at klager bestilte sin reise 17. juli 2013.

Nemnda legger på bakgrunn av opplysninger fra Norwegian til grunn at informasjonen om Dreamliner på dette tidspunkt var fjernet fra bestillingsdialogen. Det var følgelig ikke noe avvik fra det avtalte at flygningen ikke ble gjennomført med Dreamliner, og det er ikke grunnlag for prisavslag.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Nemndas representanter**

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

*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.*