

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

445/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Bangkok via Oslo den 6. januar 2014. DY7201 fra Oslo til Bangkok med avgang kl. 14:20 ble forsinket mer enn 14 timer.

Klager stiller seg kritisk til dårlig informasjon i ventetiden, og til at det ble delt ut matkuponger med for liten verdi i forhold til den lange ventetiden. Hun ble ikke informert om sine rettigheter.

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 11 timer som følge av en uforutsett hendelse på tidligere avgang, birdstrike. Det vises til fremlagt rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Det ble leid inn et annet fly for å unngå kansellering.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlattelse av flyselskapet. Alle krav vurderes i henhold til retningslinjer fra EU kommisjonen vedrørende ekstraordinære omstendigheter. Norwegian vurderer det slik at årsaken til uregelmessigheten var utenfor selskapets kontroll.

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.

Norwegian ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden, og har av godvilje tilbudt henne kroner 1 000, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 10 timer og 26 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 nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.**

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet at flyet som skulle benyttes på flygningen kolliderte med fugl ved landingen i Bangkok på en forutgående flygning. Dette flyet måtte kontrolleres, og Norwegian leide inn et annet fly for å operere flygningen.

**En samlet nemnd er av den oppfatning at det i den foreliggende situasjon ikke var praktisk mulig å treffe tiltak for 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.

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

Nemnda 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.

Klagerne kom om lag 10 ½ time forsinket til Bangkok. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt begrenset, og om klagerne således ble påført et unødig tap.

Nemnda tar ikke stilling til om Norwegian har godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet ved å redusere forsinkelsen, i det Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 1 000 kroner per person. Nemnda er av den oppfatning at det uansett ikke er grunnlag for erstatning ut over dette. Dersom kompensasjonen ikke er utbetalt anbefales det gjort.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte et av sine nye Dreamlinerfly på flygningen. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet på møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med et innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter med Dreamliner før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen, hadde rett til prisavslag.

Asker og Bærum tingrett kom i dom av 19. desember 2014 til motsatt resultat. Dommen er anket.

Transportklagenemnda-fly utsetter behandlingen av spørsmålet om rett til prisavslag til det foreligger en rettskraftig avgjørelse. Nemnda vil ta saken opp på nytt på eget initiativ.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

Norwegian delte ut to matkupper på 21 euro i løpet av forsinkelsen. Klager har oppgitt at dette ikke var tilstrekkelig og at hun ble påført utgifter til mat og drikke. Nemnda anbefaler at sannsynliggjorte utgifter refunderes.

Klager har reist kritikk mot Norwegians håndtering av situasjonen, herunder at hun ikke ble informert om forsinkelsen før etter flyets planlagte avgangstid. Nemnda er enig i Norwegian burde ha håndtert informasjonen på en bedre måte.

### **Vedtak:**

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

Behandlingen av spørsmålet om rett til prisavslag utsettes.

### **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.*