

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

510/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Oslo til Bangkok den 8. februar 2014 kl. 14:20 med DY7201. Klager hadde bestilt billetter med annet flyselskap videre fra Bangkok til Phuket. DY7201 ble nærmere tre timer forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han og familien ankom Phuket 6 timer forsinket.

Vel om bord oppdaget klager at det var satt inn en annen og eldre flytype enn lovet ved bestilling. Familien på fem fikk ikke sitte sammen på de plassene de hadde forhåndsbestilt. Det var heller ingen underholdning om bord som annonsert ved bestilling.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av fem flybilletter Oslo-Bangkok, kroner 15 787, samt setegebyr 250 kroner per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 2 timer og 51 minutter grunnet uforutsett teknisk feil. På grunn av dette ble det besluttet å leie inn en maskin fra HiFly for å forminske forsinkelsen så mye som mulig. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da forsinkelsen var på under tre timer.

EU-forordning 261/2004 åpner ikke for kompensasjon for forsinkelser på samme måte som ved kanselleringer. I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under tre timer eller 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.

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 unnlatelse 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.

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 har full forståelse for at klager ble skuffet over ikke å få reise med Dreamliner maskinen, men alternativet ville ha vært å kansellere avgangen. Endring av flytype er en regulær hendelse innen luftfart, som typisk skjer for å overkomme uforutsette tekniske eller operative hendelser.

Det er en del av befordringsavtalen mellom selskapet og passasjerene at selskapet har anledning til å foreta endringer av denne type på grunn av forhold utenfor selskapets kontroll. Norwegians forpliktelse er å frakte passasjerene fra A til B.

Selv om ikke Norwegian er rettslig forpliktet til det ble passasjerene tilbudt å avbryte reisen mot full refusjon, eller gratis ombooking. Klager valgte å benytte sine billetter.

Norwegian har refundert setegebyret, men kan for øvrig ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

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).

Med «endelig bestemmelsessted» menes det ankomststed som fremkommer av billetten. I dette tilfellet hadde klager kjøpt separate billetter med forskjellige selskap. Det endelige bestemmelsesstedet var for Norwegian-flygningen Bangkok.

Med planlagt ankomsttidspunkt, menes det tidspunkt hvor minst en av dørene til flyet åpnes, jf. EU-domstolens dom av 4. september 2014 i sak Germanwings - Ronny Henning.

Norwegian har angitt at forsinkelsen var på 2 timer og 51 minutter. Klager har opplyst at de ble sittende 30 minutter i flyet pga. problemer med å få ut landgangen. Norwegian har ikke

kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda legger følgelig til grunn at forsinkelsen ble på mer enn tre timer.

Norwegian har opplyst at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil. Dette er ikke nærmere redegjort for eller underbygget ved fremleggelse av logger e.l. Norwegian har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir grunnlag for en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

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).

Norwegian har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Klager har følgelig rett til erstatning av påført tap.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet problemer med Dreamliner, besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda tok utgangspunkt i at selve transporten, flygningen var A-B, normalt vil være det sentrale ved en flygning, og nemnda antok at et stort flertall av passasjerene ikke har noe særlig forhold til hva slags flytype de skal fly med. Nemnda pekte videre på at informasjonen om flytypen som benyttes på flygningen, som oftest være fraværende eller være gitt en beskjeden plass i informasjonsbildet. Nemnda var således av den oppfatning at flygning med en bestemt flytype som oftest ikke vil være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stilte dette seg annerledes for de annonserte avganger med Dreamliner. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføringen av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamliner. Det fremgikk bl.a. at Dreamlineropplevelsen, personlig underholdningssystem mv. inngikk i billettprisen. Nemnda var av den oppfatning at Norwegian i disse tilfellene, i motsetning til det som er vanlig, hadde fremhevet at flygningen ville skje med Dreamliner, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamliner måtte anses som en del av avtalen mellom passasjerene og Norwegian. Nemnda pekte på at det gjennom

Norwegians informasjon og reklame var skapt så store forventninger om en ny flyopplevelse, at det ikke lenger bare var transporten fra A-B som var det sentrale, men transporten fra A-B med Dreamliner.

Når flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn avtalt, ga det rett til et prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak. Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamliner og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Klager har krevet hele billettprisen refundert. I og med at flygningen ble gjennomført, dog med en annen flytype, kan ikke nemnda se at det er grunnlag for dette.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Nemnda anbefaler videre at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

### **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.*