

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

20.08.2014

### Saksnummer

311/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Kristiansand via Oslo den 5. januar 2014 kl. 09:00. DY7202 fra Bangkok til Oslo ble kansellert, og klager ankom bestemmelsesstedet over et døgn forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av to dagers tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble kansellert som følge av uforutsett teknisk problemer, birdstrike. Det vises til fremlagt rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll.

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 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 kroner 6 000, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hans krav utover dette.

### **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.

En teknisk svikt kan likevel 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet at flyet som skulle benyttes til flygningen kolliderte med fugl ved landingen i Bangkok. I et slikt tilfelle er det av sikkerhetsmessige grunner nødvendig å foreta teknisk kontroll av flyet. Det tar ofte tid, og i dette tilfellet så lang tid at flygningen måtte kanselleres.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning 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 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).

Klagerne kom om lag 27 timer forsinket til Oslo. Det kan reises spørsmål om forsinkelsen kunne ha blitt redusert, og om klagerne således ble påført et unødig tap.

Norwegian leide inn et fly fra HiFly. Norwegian har ikke opplyst om man forsøkte å omrute passasjerene med annet selskap.

Nemnda er av den oppfatning at de foreliggende opplysninger ikke gir tilstrekkelig grunnlag til å vurdere om Norwegian gjorde det som med rimelighet kan kreves for å redusere forsinkelsen. Norwegian har følgelig ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller dette ikke har vært mulig for dem. Norwegian har tilbudt en kompensasjon på 6 000 kroner. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over dette. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. 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 var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen hadde rett til 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.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler kompensasjonen på 6 000 kroner dersom det ikke er gjort. Nemnda anbefaler videre at klagerne gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, 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.*