

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av reise samt diverse utgifter på grunn av forsinkelse og omruting til annen flyplass.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

367/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av reise samt diverse utgifter på grunn av forsinkelse og omruting til annen flyplass.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Rygge 15. juli 2010 med DY2709 kl. 17:20.

Flyet ble kraftig forsinket, og klager ble tilbudt å reise til Gardermoen i stedet med siste fly kl. 21:40.

Klager aksepterte tilbudet, men måtte selv ned i ankomsthallen for å hente innsjekket bagasje og sjekke denne inn på nytt. Det var kort tid igjen til avgang og bagasjen kom ikke tidsnok på rullebåndet til at hun rakk å sjekke den inn på nytt. Klager mistet derfor flyet og ble booket om til Gardermoen morgenen etter.

Klager fikk ikke tilbud om overnatting på Værnes og måtte derfor kjøre hjem, for å dra tilbake til Værnes tidlig dagen etter.

Klager krever refusjon av reiseutgifter buss/bil Trondheim Lufthavn - hjemsted - Trondheim Lufthavn, samt bil Gardermoen - Rygge.

Klager fikk ikke booket om sin retur reise, og krever derfor refusjon av hele reisen da ferien ble forkortet på grunn av forsinkelsen.

Totalt krav NOK 3 641.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY2709 ble forsinket 5 timer og 46 minutter på grunn av teknisk feil.

Klager fikk tilbud om å reise til Gardermoen samme kveld men mistet flyet da hun ikke rakk å sjekke inn bagasjen.

Norwegian gjør oppmerksom på at det her var mulig å reise uten bagasje og få denne ettersendt.

Klager får refundert buss en vei Trondheim Lufthavn - hjemsted mot kvittering.

Hun får også refundert bil en vei hjemsted - Trondheim Lufthavn og bil en vei Gardermoen - Rygge, totalt NOK 195 for biltransporten.

Det er kun full refusjon ved ubenyttet billett. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av benyttet billett.

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger til grunn at klagers fly ble forsinket med 5 timer og 46 minutter. Klager ble imidlertid på et tidlig tidspunkt omrutet til flygning til Gardermoen senere samme ettermiddag/kveld. Dette flyet rakk hun ikke da hun ikke fikk med seg sin bagasje. Nemnda har forståelse for at klager ikke reiste uten sin bagasje, jf. formålet med turen.

Det synes ikke som om klager ble informert om at flyet til Rygge ville gå senere denne kvelden. Klager ble i stedet omrutet til Gardermoen neste morgen.

Klager måtte reise tilbake til bopæl for så å vende tilbake til flyplassen neste morgen.

Norwegian plikter å refundere klagers utgifter til transport. Klager ble ikke informert om at hun måtte ta vare på kvitteringer. Buss ble benyttet til bopæl og privatbil neste dag. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker utgifter med 270 kroner. Dette tilsvarer etter det som er opplyst flybuss begge veier.

Klager fikk neste dag utgifter til reise fra Gardermoen til Rygge. Hun ble hentet av sin mor med bil. Avstanden er oppgitt til 10,7 mil hver vei. Det er ikke oppgitt hva offentlig kommunikasjon ville koste. Nemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter med 300 kroner.

I og med at klager ble omrutet frem til bestemmelsesstedet har hun ikke rett til refusjon av flybillettene.

Klager ankom reisemålet mer enn tre timer forsinket grunnet en teknisk feil på flyet.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at**

## **rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.**

Norwegian har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering. 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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil ved en temperaturføler i venstre vinge. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Nemnda viser til uttalelse av 9. mai 2011 fra Luftfartstilsynet i sak 324/10 (FLYKN-2010-324) om samme feil. Det fremkommer av uttalelsen at dette var en periodisk feil som er vanskelig å feilsøke da den oppstår under flygning. Det fremkommer også av uttalelsen at det ikke er noe meningsfylt vedlikehold som kunne hindret dette.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers ekstrautgifter med 570 kroner.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*