

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.03.2014

### Saksnummer

614/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### 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 stiller seg sterkt kritisk til den svært dårlige informasjonen og kundebehandlingen i forbindelse med forsinkelsen.

Noen av passasjerene på flyet har fått tilbud om kompensasjon på kroner 3 000 fra Norwegian. Klager stiller seg kritisk til at ikke alle passasjerene blir behandlet likt.

Klager krever standarderstatning 600 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 gjentagende ved drift av flymaskinen.

Norwegian kan bekrefte at de tekniske problemene oppstod under drift og utenfor planlagt vedlikehold.

På grunn av saksbehandlingsfeil ble det tilbudt kompensasjon på kroner 3 000 til tre av passasjerene, denne saksbehandlingsfeilen danner ikke presedens.

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 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 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.

Nemnda har forståelse for at klager finner det urimelig at Norwegian har utbetalt en kompensasjon på 3 000 kroner til noen passasjerer samtidig som de avslår klagers krav. Nemnda legger imidlertid til grunn at kun et fåtall passasjerer har fått slik kompensasjon, og er av den oppfatning at Norwegian ikke er juridisk forpliktet til å gi tilsvarende kompensasjon til andre passasjerer.

Klager har anført at informasjonen og kundebehandlingen var svært dårlig. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian burde håndtert situasjonen på en bedre måte.

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 og viser til begrunnelsen gitt i sak 579/13F (FLYKN-2013-579) som er vedlagt.

Norwegian har opplyst at klager bestilte sin reise 7. 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 i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*