

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

381/14F (se FLYKN-2014-381-2 for senere avgjørelse)

### Tjenesteyter

Novair

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Cancun den 27. januar 2014 kl. 14:05 med NVR721. Grunnet teknisk feil som følge av kulde ble flyet forsinket fem timer.

Klager stiller seg kritisk til at de verken fikk mat eller drikke i ventetiden mens de satt om bord på flyet.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

#### Novair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

NVR721 ble forsinket grunnet teknisk feil som følge av ekstrem kulde. Kulden gjorde at flyet behøvde en ekstra avisning, dette dro ut i tid.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Novairs kontroll.

Novair ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme krav utover dette.

#### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Novair ved nemndas e-post av 2. april 2014 med frist til 23. mai 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse

ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Novair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag fem timer.

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).

Novair har opplyst at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil som følge av ekstrem kulde.

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.

Novair har ikke gitt nærmere opplysninger om feilen eller fremlagt dokumentasjon om denne. Novair har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til standarderstatning etter forordningen. Nemnda anbefaler at erstatningen utbetales.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda er enig med klagerne i at de burde blitt tilbudt mat og drikke.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*