

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

09.07.2015

### Saksnummer

826/14F

### Tjenesteyter

Easyjet

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til London den 15. februar 2014 kl. 11:15 med U2 5078.

Avgangen ble nesten seks timer forsinket. Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og først etter 3 timer ble hun tilbudt forfriskninger.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av mat og drikke i ventetiden, 30 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Easyjet har i det vesentlige anført:

U2 5078 ble forsinket som følge av dårlige værforhold, og uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Easyjets 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.

Easyjet vil vurdere refusjon av klagers utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Easyjets brev.

#### Nemnda bemerker:

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

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

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.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.**

**Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.**

**En samlet nemd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.**

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet dels vanskelige værforhold dagen før og dels feil på en generator på det flyet som var planlagt benyttet til flygningen. Det måtte settes inn et erstatningsfly, noe som tok tid.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Easyjets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

**Nemndas flertall er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendighet som ikke kunne vært unngått selv**

**om alle rimelige tiltak var truffet. For så vidt angår den tekniske feilen legger flertallet til grunn at den oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.**

I den foreliggende situasjon var det etter flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

**Mindretallet finner ikke sannsynliggjort at været alene ville ført til forsinkelse på mer enn tre timer, og er av den oppfatning at forsinkelsen gir rett til standarderstatning.**

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer, skal selskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Easyjet var ved planlagt avgang klar over at forsinkelsen ville bli vesentlig lengre enn to timer, og burde etter nemndas vurdering tilbudt måltider på et tidligere tidspunkt enn de gjorde.

Easyjet har tilbudt å erstatte klagers dokumenterte utgifter til mat. Nemnda anser det sannsynlig at klager ble påført matutgifter. Dersom hun ikke er i besittelse av kvitteringer eller kan dokumentere utgiften på annen måte, anbefaler nemnda at Easyjet utbetaler 30 euro.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Flyselskapet skal ved forsinkelser på minst to timer gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Easyjet ikke oppfylte sin informasjonsplikt etter forordningen.

Nemnda traff etter dette slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Easyjet erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat. Dersom klager ikke kan dokumentere utgiftene, anbefaler nemnda at Easyjet utbetaler 30 euro.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*