

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

20.06.2014

### Saksnummer

934/13F

### Tjenesteyter

United Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til San Francisco via Oslo og New York den 19. oktober 2013. UA39 fra Oslo til New York ble kansellert. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til dagen etter. Han ankom bestemmelsesstedet 16 timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter slik flyselskapet hevder. Han mener videre at hendelsen ikke kan betegnes som ekstraordinære omstendigheter.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### United Airlines har i det vesentlige anført:

UA39 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport. Hendelsen oppstod uforutsett like før avgang. United Airlines har svært strenge sikkerhetsprosedyrer, og følger alle vedlikeholdsprogram.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor United Airlines kontroll.

Klager ble innlosjert på hotell, og fikk utdelt mat- og telefonkort. Han ble booket om til dagen etter, og ble informert om sine rettigheter. Av godvilje har han også fått et reisegavekort til en verdi av USD 550.

United Airlines kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

#### 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 feil på flyets reverseringssystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har bemerkninger til flyselskapets 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.

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.

Det står påstand mot påstand om United Airlines ga tilfredsstillende informasjon om rettigheter mv. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til dette.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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.*