

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

20.06.2014

### Saksnummer

149/14F

### Tjenesteyter

Danish Air Transport

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Esbjerg den 29. november kl. 17:05 med DX824. Avgangen ble fire timer forsinket.

Klager mener en teknisk feil ikke er å anse som ekstraordinær. Hun ble ikke informert om sine rettigheter, og hun fikk ikke tilbud om mat og drikke.

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

#### Danish Air Transport har i det vesentlige anført:

DX824 ble forsinket som følge av en teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Danish Air Transports kontroll.

På grunnlag av ovennevnte kan Danish Air Transport ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Danish Air Transports brev.

#### Nemnda bemerker:

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

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 røyklukt i kabinen.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke 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 forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

**Ved lengre forsinkelser plikter selskapet å tilby forfriskninger og måltider som står i rimelig forhold til ventetiden. Det er vanlig å tilby matvouchers til benyttelse på flyplassen eller annet sted. Klager fikk en voucher på kr 100. Nemnda er av den oppfatning at dette er for lite ved en forsinkelse på fire timer. Nemnda anbefaler at Danish Air Transport erstatter eventuelle dokumenterte merutgifter til forfriskninger og mat. Dersom klager ikke har tatt vare på kvittering eller lignende, anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, at klager utbetales NOK 150, idet flertallet mener at det er sannsynlig at klager har hatt enn merutgift i denne størrelsesorden. Mindretallet, flyselskapenes representanter er av den oppfatning at kun dokumenterte utgifter bør erstattes.**

Danish Air Transport pliktet i den foreliggende situasjon å informere passasjerene om sine rettigheter, jf. forordningen artikkel 14. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Danish Air Transport i dette tilfellet ikke etterlevet sin informasjonsplikt.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Danish Air Transport erstattet klagers dokumenterte merutgifter til mat og forfriskninger, eventuelt NOK 150 dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer eller lignende.

### **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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*