

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket flyvning.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2019-05036

Tjenesteytere

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Icelandairs flyvning FI319 fra Oslo til Reykjavik kl. 13.40 den 3. oktober 2019. På flyplassen fikk hun beskjed om at avgangen var utsatt, deretter kom det ytterligere utsettelse frem til avgangen som ble kl. 18.40. Klagers medreisende hadde muntlig og chat kommunikasjon med Icelandair og fikk beskjed om at de ville ha rett til 400 euro i kompensasjon for forsinkelsen. Krav om erstatning for forsinket ankomst på 5 timer ble sendt flyselskapet den 5. oktober. Klagers medreisende mottok erstatning på 400 euro i november 2019. Klager viser til at mange av passasjerene fikk beskjed om at de hadde rett til erstatning, men at heller ikke disse har mottatt noe.

Klager fikk avslag på erstatning fra Icelandair med den begrunnelse at forsinkelsen skyldtes at flyet på sin tur fra Island til Norge måtte returnere til Reykjavik da det oppsto tekniske problemer. Dette førte til forsinket ankomst til Oslo og dermed forsinket avgang for FI319 fra Oslo tilbake til Reykjavik.

Klager anfører at tekniske feil ikke er ekstraordinært og at selskapet, til tross for at klager har etterspurt dette flere ganger, ikke har gitt noen forklaring på hva som faktisk skjedde og hvorfor hendelsen kan karakteriseres som ekstraordinær.

Klager krever 400 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Icelandair har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda i saken.

I svaret til klager har Icelandair vist til at flyet fra Reykjavik til Oslo fikk tekniske problemer etter avgang på morgenen fra Reykjavik. Flyet måtte returnere til flyplassen der. Selskapet viser til at flyet hadde gjennomgått alle pålagte inspeksjoner før avgang, men at flyet fikk indikasjoner på teknisk feil etter avgang og at piloten ikke hadde annet

valg enn å avbryte flyvingen og returnere til Reykjavik. Som en følge av dette ble det forsinkelser på flyvningene til Oslo og på returen til Reykjavik samme dag.

Icelandair har avvist klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og vist til at en slik uforutsett teknisk feil er å anse som en ekstraordinær hendelse som fritar flyselskapet for erstatningsansvar, jf. artikkel 5 (3). De har vist til at de ikke kan kommentere andre individuelle klagesaker og at feil kan skje uten at dette skaper noe grunnlag for at Icelandair erkjenner erstatningsansvar i klagers sak.

Nemnda bemerker

Icelandair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Forsinkelse som medfører at passasjerer 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, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning den 3. oktober 2019 ble forsinket med 5 timer. Icelandair har svart klager at forsinkelsen skyldtes indikasjoner på en teknisk feil som medførte at flyet fra Reykjavik til Oslo måtte snu og returnere til Reykjavik. Det samme flyet skulle operere klagers flyvning fra Oslo og hendelsen medførte dermed en forsinkelse på FI319. Flyselskapet har svart at teknisk svikt er en ekstraordinær omstendighet som dermed fritar flyselskapet for erstatningsansvar.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og EU-kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Blant unntakene er fabrikasjonsfeil.

Icelandair har ikke svart nemnda og har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 400 euro.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Icelandair utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)