

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved forsinkelse.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-01528

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Emirates' flyvning EK419 fra Bangkok (BKK) til Dubai (DXB) 21. mars 2018. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med EK159 til Oslo (OSL) samme dag. Han måtte overnatte i Dubai, og har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Klager skulle reise videre til Alta med SAS, og mistet denne flyvningen. Han måtte derfor kjøpe nye billetter med Norwegian til kroner 1 925, som han har krevd refundert av selskapet. Han pådro seg også utgifter til buss til kroner 280, hotell til kroner 690 og mat til kroner 120.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates' flyvning EK419 fra Bangkok til Dubai 21. mars 2018 ble forsinket med to timer og ni minutter. Flymaskinen som skulle operere flyvningen fikk tekniske problemer i Sydney, noe som medførte sen ankomst til Bangkok. Passasjerene ble booket om til ny flyvning til Oslo, og han mottok kostnadsfri forpleining og hotellovernatting i Dubai.

Klager har tidligere blitt tilbudt 20 000 Skyward points som kompensasjon for hendelsen. Emirates har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Emirates' flyvning EK419 fra Bangkok til Dubai 21. mars 2018 ble forsinket med to timer og ni minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Oslo. Dette medførte at han ikke rakk sin neste flyvning til Alta, og på dro seg i denne forbindelse en rekke utgifter til videre transport.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen en teknisk feil ved flyet som oppstod i Sydney.

EU-domstolen har i avgjørelsen i C-257/14 (*Van der Lans*) vist til at tekniske feil som hovedregel ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Unntatt er visse skjulte fabrikasjonsfeil.

Nemnda kan ikke se at den dokumenterte tekniske feilen utgjør en slik fabrikasjonsfeil som EU-domstolen nevner i sin avgjørelse. Klager har derfor etter nemndas syn krav på standardkompensasjon og refusjon av sine utgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Emirates utbetaler til klager standardkompensasjon med 600 euro, samt refusjon av kroner 3 015.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)