

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved nektet ombordstigning.  
Feil i IT-systemer for godkjenning av visum.

### Dato

19.04.2017

### Saksnummer

2016-00687

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York (JFK) 12. juni 2016. Klager ble nektet ombordstigning på flyvningen om følge av feil i Norwegians IT-systemer.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro for én passasjer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn til New York 12. juni 2016. Klager kom ikke med Norwegians avgang som følge av problemer med innsjekking av passasjerer til USA. Dette problemet rammet alle som reiste til/fra USA denne dagen. Informasjon som var lagret i Norwegians IT-systemer kommuniserte ikke med amerikanske myndigheter.

Amadeus – Norwegians innsjekkingssystem – sender før avgang informasjon om alle passasjerer til amerikanske myndigheter. Myndighetene bruker informasjonen til å forhåndsbedømme passasjerene og de blir enten gitt tillatelse eller nektet tillatelse til å gå ombord i flyet. Når systemene bryter sammen skaper dette problemer for innsjekkingen. Alle passasjerer måtte følgelig sikkerhetsklareres manuelt ved innsjekkingssranken. Norwegians agenter jobbet hardt denne dagen for å kompensere for IT-problemene, men det var umulig å få sjekket inn alle passasjerene før oppsatt avgangstid.

Det er stor trafikk i luftrommet både i Norge og i USA, og å utsette avgangen kan få store konsekvenser og medføre ytterligere forsinkelser. Norwegian anfører at problemer med IT-systemene ved innsjekking er en ekstraordinær omstendighet som ligger utenfor

flyselskapets kontroll. Selskapet avviser derfor klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

## **Nemnda bemerkar**

Klager kom ikke med ved flyvningen DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York (JFK) 12. juni 2016, og ankom New York kvelden etter.

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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf artikkel 5 nr. 3, jf. 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)*.

Nemnda legger på bakgrunn av opplysningene i saken til grunn at årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn, var en svikt i systemet til U.S. Homeland Security, som gjorde at Norwegians innsjekkingssystem - Amadeus - ikke kommuniserte med dette. Normalt sendes informasjonen mellom systemene, og det gjøres en forhåndsscreening av passasjerene, hvor amerikanske myndigheter returnerer en status hvor passasjereren enten klareres for boarding eller ikke. På grunn av feil ved systemet, stoppet hele prosessen opp. Det er opplyst at problemene gjaldt for alle flyvninger til USA.

Nemnda har ved vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og flyselskapenes representanter, mener at en svikt i amerikanske myndigheters datasystem er et forhold som må anses som en ekstraordinær omstendighet, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet fra flyselskapet side. Flertallet mener derfor at klager ikke har krav på standarderstatning etter forordningen.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at selv om det kan se ut som en ekstraordinær omstendighet, er ikke alle rimelige tiltak truffet. Flere av passasjerene ble sjekket inn manuelt, og de av passasjerene som ble nektet ombordstigning har krav på standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at klager har rett til erstatning på annet grunnlag.

I tråd med nemndas flertalls syn treffes slikt vedtak:

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)