

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.05.2013

### Saksnummer

630/12F

### Tjenesteyter

Solia AS

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Antalya til Oslo den 3. juni 2012 kl. 10:35 med PF760. Da klager ankom flyplassen fikk de beskjed om at avgang var endret til kl. 20:00.

Reiselederen forklarte at alle passasjerene hadde fått beskjed, men klager hadde ikke fått beskjed om ruteendringen. Solia hadde klagers telefonnummer, som han var tilgjengelig på døgnet rundt.

Klager reiste med to barn, og det ble en lang og svært slitsom dag på flyplassen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen, 400 euro per person.

#### Solia har i det vesentlige anført:

Solias representanter sendte sms eller ringte til samtlige av sine gjester som skulle med PF760 den 3. juni. Flyet ble forsinket som følge av teknisk svikt, det vises til rapport.

For de av Solias gjester som kun reiser med fly, er det viktig at Solias reiseledere får oppgitt deres telefonnummer ved ankomst reisemålet, slik at de kan nåes ved eventuelle uregelmessigheter.

Forsinkelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 9 timer og 25 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfelle teknisk feil på flyet.

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.

Solia/Primera Air har fremlagt «Flight delay report» og «Operations control log». Det kan synes som om forsinkelsen skyldtes en teknisk svikt ved en tidligere flygning. Det er imidlertid uklart hvem som opererte denne og hva som var feil med maskinen. Nemnda kan følgelig ikke se at dokumentasjonen godtgjør at forsinkelsene skyldtes en/flere ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 400 euro per person. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, 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.*