

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

435/13F

### Tjenesteyter

Vueling

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle reise fra Bergen til Barcelona den 30. juni 2013 kl. 15:55 med VY8515. Flyet ble forsinket utover kvelden, og til slutt ble ny avgang oppsatt til dagen etter kl. 08:30. Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om sine rettigheter.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Vuelings uvitenhet og mangel på profesjonell kundebehandling. Flyselskapet fraskriver seg ansvar ved at hendelsen var ekstraordinær. Klager kjenner til årsaken til forsinkelsen som var teknisk feil, og senere crew utgått på arbeidstid. Han mener Vueling må bevise at hendelsen var ekstraordinær før de kan fraskrive seg erstatningsplikten.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av tapte utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### **Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:**

Forsinkelsen på VY8515 er ikke kompensasjonsberettiget da hendelsen var ekstraordinær og som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Ved forsinkelser på mer enn to timer kan passasjerene velge å endre billetten sin kostnadsfritt. Ved forsinkelser på mer enn fem timer kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon.

Mat og drikke blir tilbudt passasjerene i ventetiden i henhold til gjeldende regler.

Vueling kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### **Nemnda bemerker:**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Vueling ved nemndas e-post av 22. juli 2013 med frist til 16. september 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 16 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.

Vueling har i denne saken ikke gitt noen forklaring på årsaken til forsinkelsen. Nemnda har imidlertid mottatt to andre klager på samme forsinkelse. I sak 469/13F (FLYKN-2013-469) har Vueling beskrevet grunnen til forsinkelsen samt dokumentert denne. Nemnda legger på bakgrunn av disse opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes feil ved flyets bremsesystem. 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.

## **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*