

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

469/13F

### 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 fikk mat i ventetiden samt hotell i Bergen, men utover dette stiller hun seg kritisk til den lite kundesvennlige måten hun ble møtt med, samt flyselskapets fullstendig fraskrivelse av ansvar.

Klager gikk glipp av en feriedag og ønsket derfor å endre returen til 1 dag senere.

Det eneste Vueling kunne tilby var retur 7 dager senere. Klager kansellerte returen og bestilte ny retur Barcelona - Bergen.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell i Barcelona, kroner 959.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Vueling har i det vesentlige anført:

I henhold til EU-forordning har ikke klager krav på kompensasjon, da hendelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

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:

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.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet 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.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter, jf. EU-forordningen artikkel 14. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Vueling i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt.

### **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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*