

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-03793

### Tjenesteytere

Loganair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Bergen til Sumburgh den 10. juli 2019 med Loganair sin flyvning LM0274. Klager fikk først beskjed om at flyet var kansellert grunnet tåke på destinasjonen. Det ble deretter gitt ut kontrabeskjed om at flyet ville gå, men lande i Aberdeen istedenfor. Klager overnattet i Aberdeen, og ble hentet med buss neste dag for å ta LM78 til Sumburgh med avgang kl. 15.00.

I det klager skulle sjekke inn på flyplassen krasjet datasystemene til Loganair. Alle fly ut fra Aberdeen ble kansellert. Klager ble ombooket til LM80 med avgang kl. 18.00, men fikk så beskjed om at det var blitt gjort en feil, og at de ikke kunne fly med LM80. Klager ble fraktet i taxi til Iverness og fikk ny booking med LM131 fredag den 12. juli, to dager senere enn de opprinnelig skulle ankommet Sumburgh.

Klager erkjenner at den opprinnelige beslutningen om å fly til Aberdeen istedenfor Sumburgh den 10. juli skjedde som følge av vanskelige værforhold, og at man ikke har krav på kompensasjon for denne. Det anføres imidlertid at uregelmessighetene som en følge av dataproblemene i Aberdeen dekkes under loven om kompensasjon. Klager har med dette fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for seg og reisefølget (til sammen fire personer).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Retten til standarderstatning er basert på kundens planlagte ankomsttid på den spesifikke destinasjonen og kundens faktiske ankomsttid på destinasjonen. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 (2) (b) klargjør at reisen skal betraktes samlet, og ikke separat. Loganair mener basert på dette at klager ikke har rett på noen kompensasjon for forsinkelsen på denne flyvningen.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det samme gjelder forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes 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).

LM274 den 10. juli 2019 gikk ikke som planlagt. Klager ble fløyet til Aberdeen hvor de overnattet til neste dag. Neste dag var de booket på LM78 til Sumburgh kl. 15.00.

I det klager skulle sjekke inn fikk de beskjed om at flyet var kansellert, og at de var booket om til LM80 med avgang kl. 18.00. Klager fikk så beskjed om at de ikke kunne være med på LM80 likevel. De ble fraktet til Iverness og ombooket derfra til sin destinasjon den 12. juli.

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Til klager er det fremlagt kopi av METAR-rapport og en intern merknad vedrørende klagers opprinnelige flyvning, LM274. Det fremgår av METAR at det var tåke på Sumburgh lufthavn dagen og i tidsrommet for klagers flyvning. Det fremgår av den interne merknaden at flyet ble kansellert grunnet vær.

Nemnda mener basert på ovenstående at Loganair har godtgjort at uregelmessigheten på LM274 den 10. juli 2019 skyldtes værforholdene på Sumburgh lufthavn denne dagen. Det forelå etter nemndas syn ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Hendelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

Flyvningen klager ble ombooket til neste dag (LM78 kl. 15.00) ble imidlertid kansellert. Spørsmålet er om klager kan ha rett på standarderstatning for kansellering av den ombookede flyvningen. Nemnda finner basert på EU-kommisjonens ikke-bindende tolkningsveiledning pkt. 4.2 og EU-domstolens avgjørelse i C-832/18 at dette kan være aktuelt dersom de øvrige vilkårene for det i EU-forordning 261/2004 er oppfylt.

Nemnda kan ikke se at Loganair har fremlagt noe dokumentasjon for at denne kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning på 250 euro pr. person.

Etter kanselleringen av LM78 ble klager booket om til LM80 kl. 18.00. Klager fikk ikke være med på denne flyvningen likevel.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9. Nemnda mener at klager har rett på standarderstatning med 250 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Loganair utbetaler standarderstatning på 250 euro per person (til sammen 1000 euro) for kanselleringen av LM78, og 250 euro per person (1000 euro) for nektet ombordstigning på LM80. Total utbetaling: 2000 euro.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)