

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02841

Tjenesteytere

Balkan Holidays Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge på fem skulle reise med Balkan Holidays Airlines' flyvning BGH5922 fra Trondheim til Burgas 5. juli 2017 kl. 17.10, med planlagt ankomst kl. 21.50. Avgangen ble mer enn tre timer forsinket.

Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 2 000 euro for fem passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Balkan Holidays Airlines krever at klager fremlegger bagasjelapp eller boardingpass før klagen kan behandles, da flyselskapet ikke har oversikt over hvilke passasjerer som har boardet deres fly.

Flyselskapet viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 3 (2a):

“This regulation shall apply to passengers who have a confirmed reservation on the flight concerned and, except in the case of cancellation referred to in Article 5, present themselves for check-in, as stipulated and at the time indicated in advance and in writing (including by electronic means) by the air carrier, the tour operator or an authorized travel agent”.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Balkan Holidays Airlines har valgt å ikke uttale seg vedrørende forsinkelsen og årsaken til denne, da flyselskapet mener klager ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon på at hun har reist i form av boardingpass. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klageren har da rett til standarderstatning på 400 euro per person.

Klager har fremlagt utskrift av sin reiserute utstedt av reiseselskapet Apollo. Nemnda anser dette for å være tilstrekkelig dokumentasjon. Nemnda finner det videre underlig at et flyselskap ikke har oversikt over passasjerlistene på sine egne flyvninger.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Balkan Holidays Airlines betaler standarderstatning til klager med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)