

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse
som følge av no-show av annen passasjer.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01717

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Tartu i Estland via Helsinki den 16. februar 2018 kl 17.10 med ankomst kl 21.35. Flight AY916 fra Oslo til Helsinki ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ankom endelig bestemmelsessted mer enn fem timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AY916 ble forsinket grunnet off-loading av en passasjers bagasje som følge av no-show på avgangen fra Helsinki til Oslo.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Finnairs kontroll.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Finnairs brev.

Nemnda bemerker

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

I angjeldende sak ble flyindividet som skulle benyttes på klagers flight, forsinket på foregående flyvning på grunn av at en passasjer ikke møtte til gate, og hans bagasje måtte off-loades av sikkerhetsmessige årsaker. Denne forsinkelsen forplantet seg videre. AY916 fra Oslo til Helsinki ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted mer enn fem timer forsinket.

Spørsmålet i saken er om årsaken til forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slik flertallet - leder og forbrukernes representanter - ser det, hender det regelmessig at passasjerer ikke kommer til gate på tross av at de har sjekket inn sin bagasje. Dette kan ha flere årsaker og som regel dreier det seg antakelig om forglemmelse av tid og sted, men det kan selvsagt også være farlige gjenstander i bagasjen som er sjekket inn. Å off-load passasjerers bagasje i disse tilfellene må selskapene derfor gjøre av sikkerhetsmessige grunner, men flertallet anser ikke dette som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, men som en del av flyselskapets daglige drift.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning. Selv om det forekommer - likevel nokså sjeldent - at passasjerer med innsjekket bagasje ikke møter til gate, kan man aldri vite når dette skjer. Den eneste praktiske løsningen på dette er at flyselskapene stenger gaten tidligere på alle flyvninger slik at det er tid nok i tilfelle no-show til å ta av bagasjen. Konsekvensen blir dermed at passasjerene som allerede er boardet blir sittende unødvendig lenge å vente, samt at flyselskapene vil måtte beregne lengre tid på hver turn-around, hvilket er urimelig å pålegge flyselskapene. Videre kan det ikke forventes at flyselskapet kan ha kontroll på hvor passasjerene befinner seg i tiden før avgang. At noen ikke dukker opp må således være utenfor flyselskapets kontroll, og dermed en ekstraordinær omstendighet som fritar selskapet erstatningsplikten.

Nemnda har kommet til at klager har krav på standarderstatning med 250 euro. Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Finnair utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

