

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03383

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Hanoi via Helsinki og Hong Kong den 11. mars 2018. Flight AY918 fra Oslo til Helsinki ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til å reise påfølgende dag via Frankfurt, og ble innlosjert på hotell. Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn 13 timer forsinket.

På flyet fra Frankfurt til Hanoi med Vietnam Airlines fikk klager svært dårlige seter. På opprinnelige billetter med Finnair hadde klager betalt ekstra for seter med mer benplass. Reisen fra Frankfurt til Hanoi ble derfor en svært ubehagelig opplevelse for klager som behøver ekstra benplass grunnet sin lengde.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AY918 ble forsinket grunnet sent innkommet fly, AY917 Helsinki-Oslo. Årsaken til at AY917 ble forsinket var fjerning av snø (5 minutter), samt å vente på et annet fly (8 minutter), samt å vente på forsinkede passasjerer i transitt med innsjekket bagasje.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Finnairs kontroll.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å

utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Klagers flyvning med AY918 ble forsinket 34 minutter. Flyselskapet Finnair har uttalt at fem minutter av forsinkelsen skyldtes dårlige værforhold, fjerning av snø på rullebanen. Uttalelsen er imidlertid ikke tilstrekkelig dokumentert med eksempelvis METAR med forklaring som viser hvor og når det var dårlig vær.

Finnair har videre uttalt at 29 minutter av forsinkelsen også skyldtes sent innkommet fly fra Helsinki som følge av venting på passasjerer fra en annen flyvning.

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

Slik nemnda 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, eller forsinket ankomst grunnet sent ankommet fly. Å vente på forsinkede passasjerer anser ikke nemnda som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, men som en del av flyselskapets daglige drift.

Nemnda mener etter dette at flyselskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning.

Klager hadde betalt DKK 670 for sete med ekstra benplass som han ikke fikk på den nye flyvningen.

Nemnda anbefaler at Finnair refunderer denne kostnaden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Finnair utbetaler standarderstatning med 600 euro per person samt refunderer DKK 670 for forhåndsbetalt sete.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)