

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00130

Tjenesteytere

Enter Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Liverpool 13. oktober 2017 kl 13.00 med flight ENT501. Avgangen ble forsinket 4 1/2 time grunnet teknisk feil.

Klager bestilte reisen (som inkluderte hotell og fotball arrangement) hos Ving, og han betalte kroner 22 040 for to personer.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utlegg til mat og drikke i ventetiden, 54 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Enter Air kan ikke se at klager har dokumentert at han var ombord ENT501 den 13. oktober 2017. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 3 punkt 2 a), skal passasjerer kunne fremlegge boardingpass eller annen gyldig bekreftelse på at han har presentert seg selv ved innsjekk.

Klager har kun fremlagt reisebevis fra et eller annet selskap som mest sannsynligvis har arrangert en reise for sine ansatte enten gratis eller til en redusert pris. Enter Air gjennomførte denne flyvningen kun en gang etter forespørsel fra selskapet, EU-forordningen kommer derfor ikke til anvendelse for passasjerene ombord på denne flyvningen. Enter Air viser til EU-forordningens artikkel 3 punkt 3 hvor det kommer frem at forordningen ikke kommer til anvendelse for passasjerer som reiser gratis eller til en redusert pris, og som ikke direkte eller indirekte er tilgjengelig for offentligheten.

Enter Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Enter Airs brev.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Enter Air hevder at klager ikke har dokumentert at han befant seg ombord flight ENT501 den 13. oktober 2017, og at det fremstår som mest sannsynligvis at dette dreide seg om en tur arbeidsgiver har arrangert for sine ansatte enten gratis eller til en redusert pris. Enter Air gjennomførte denne flyvningen kun én gang etter forespørsel fra selskapet, og flyselskapet anfører derfor at EU-forordningen ikke kommer til anvendelse for passasjerene ombord på denne flyvningen.

Klager har fremlagt reisedokument fra reiseselskapet Ving som ikke på noen måte indikerer at dette er en gratis reise eller en reise til redusert pris arrangert av noen andre. Ving er en seriøs reisearrangør som arrangerer charterreiser og pakkereiser med rutefly. Nemnda anser reisedokumentet fra Ving å være tilstrekkelig dokumentasjon. EU-forordningen kommer derfor til anvendelse .

Klager og hans reisefølge (til sammen 4 personer) kom mer enn fire timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Liverpool. Enter Air har i lik sak 2018-00231 uttalt til klager at flight ENT501 ble forsinket som følge av teknisk feil.

Passasjerer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, 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 og 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).

Teknisk feil er som utgangspunkt ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand selv om den oppstår plutselig, jf kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Av veilederen fremgår det at det bare er skjulte fabrikasjonsfeil som oppdages av fabrikanten eller offentlige myndigheter, eller skader som følge av sabotasje eller terror som kan anses som en ekstraordinær omstendighet. Det er ikke holdepunkter for at det er tale om slike feil i dette tilfellet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klageren pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Enter Air refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Enter Air betaler standarderstatning med 250 euro per person, samt refunderer dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)