

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

05.11.2019

### Saksnummer

2019-00085

### Tjenesteytere

Finnair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Turku via Helsinki den 8. februar 2018 kl 13.15 med ankomst kl 16.50. Flight AY914 fra Oslo til Helsinki ble 15-20 minutter forsinket. Klager hadde kun 35 minutter connecting time i Helsinki, og forsinkelsen gjorde at han mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted kl 20.20, 3 1/2 time forsinket.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AY914 ble forsinket som følge av at to passasjerer som var innsjekket med bagasje ikke møtte ved gate. Av sikkerhetsmessige årsaker måtte passasjerenes bagasje off-loades. Finnair viser til fremlagt dokumentasjon.

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

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav.

### 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 grunn av at to passasjerer ikke møtte til gate, og deres bagasje måtte off-loades av sikkerhetsmessige årsaker. Denne forsinkelsen gjorde at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted 3 1/2 time 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 nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - 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.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av den oppfatning at i et tilfelle der passasjerer med innsjekket bagasje ikke møter til gate er en ekstraordinær omstendighet, og ikke noe flyselskapet kan holdes ansvarlig for.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning.

Vedtaket er avgjort med den dissens som fremgår ovenfor.

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)