

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og kompensasjon grunnet forsinkelse.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

37/11F

### Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om erstatning og kompensasjon grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kiev via Riga med Air Baltic på nyttårsaften 2010.

Flyet fra Gardermoen var ca. en time forsinket, klager mistet derfor sin forbindelse videre fra Riga til Kiev. Klager ble omrutet via København.

Flyet fra København skulle gå kl. 15:30, men ble forsinket til kl. 20:00.

Hun fikk ingen hjelp eller informasjon i København.

Klager fikk ikke brukt telefon for å kontakte sin familie om forsinkelsen, da den ikke fungerte. Det eneste hun fikk var en mat-voucher på NOK 75. Klager hadde ingen penger og ble etter hvert veldig sulten.

Da hun ankom Kiev flere timer forsinket, var siste transport til henne hjemsted gått. Hun måtte derfor vente hele natten før hun kom seg hjem dagen etter.

Hjemreisen ble en kjedelig opplevelse, og det på selveste nyttårsaften.

Klager krever erstatning og kompensasjon for den mislykkede returreisen.

#### Air Baltic har i det vesentlige anført:

BT152 fra Oslo til Riga 31. desember 2010 ble forsinket som følge av ekstraordinære omstendigheter. Flyrotasjon og lufthavnprosedyrer førte til forsinkelser.

Strekningen mellom København og Kiev ble betjent av «Aerosvit Airlines», Air Baltic kan dessverre ikke ta på seg ansvaret for denne forsinkelsen.

Klager ble fraktet til bestemmelsesstedet. Air Baltic kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning eller kompensasjon.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager kom frem til den endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.**

Air Baltic har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

Klager har etter dette rett til standarderstatning etter EU forordningen med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda har ved denne vurdering delt seg i et nytt flertall og mindretall.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant Linda Olsen, viser til at Air Baltic har fremlagt en ekstrakt fra «Daily Irregularity Manifest» datert 31. desember 2010. Det fremkommer av denne at klagers flygning, BT152, ble forsinket med nær en time grunnet sent innkommet fly. Det fremkommer videre at BT151 var forsinket med 28 minutter. Flertallet antar at BT151 var inngående flygning til Gardermoen. Det er ikke opplyst noe om hvorfor denne forsinkelsen medførte ytterligere forsinkelse fra Gardermoen. Flertallet finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har da rett til en standarderstatning på 400 euro.**

**Nemndas mindretall bemerker:**

Klager skulle reise Oslo-Riga-Kiev med Air Baltic, men ble dessverre forsinket fra Oslo med 51 minutter grunnet sent innkommet fly til Oslo etter de-icing og fjerning av snø på flymaskinen.

Denne uregelmessigheten førte dessverre til at klager mistet sin videre forbindelse til Kiev, og Air

Baltic ombooket henne til neste ledige avgang og ga henne forpleining i ventetiden, i tråd med EU forordning 261/2004. At hennes ankomst til endelig destinasjon ble forsinket med over 3 timer skyldes uforutsette værforhold som medførte at man hadde behov for fjerning av is på flymaskinen, og man har således ikke krav på kompensasjon.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 400 euro.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*