

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

21.04.2020

### Saksnummer

2019-03586

### Tjenesteytere

Croatia Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Zagreb den 8. august 2019 med OU489 kl. 18:45 og ankomst kl. 21:15. Flyvningen ble forsinket og ny avgang ble kl. 22:05 med ankomst Zagreb kl. 00:25 den 9. august. Klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden for 10 euro, men har ikke tatt vare på kvitteringen.

Klager krever 400 euro i standarderstatning i henholdt til EU-forordning 261/2004, samt 10 euro for forpleiningsutgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen OU489 fra Oslo til Zagreb den 8. august 2019 ble forsinket grunnet foregående flyvning OU488 fra Zagreb til Oslo. Denne flyvningen var forsinket med to timer og ni minutter grunnet tekniske årsaker. Av denne forsinkelsen så var 53 minutter av de forårsaket av ATFM (Air Traffic Flow Management) noe som ansees for å være utenfor flyselskapet faktiske kontroll.

Croatia Airlines viser til EU-domstolens avgjørelse i saken Peskova mot Travel Service AS når forsinkelsen av flyreisen er over tre timer, men delvis er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet transportøren ikke kunne unngå. Denne del av forsinkelsen trekkes fra den totale forsinkelsestiden for å avgjøre om passasjer har rett til å kreve erstatning.

Flyselskapet mener at en del av forsinkelsen i dette tilfellet var forårsaket av en grunn utenfor operatørens faktiske kontroll.

Croatia Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, 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, samt 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).

Flyselskapet Croatia Airlines anfører at OU489 ble to timer og ni minutter grunnet teknisk feil samt restriksjoner i luftrommet. Flyselskapet har imidlertid ikke forklart dette nærmere eller underbygget med dokumentasjon. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har således rett til standarderstatning i henhold til forordningen.

Nemnda legger videre til grunn at klager 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 Croatia Airlines refunderer klagers dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Croatia Airlines betaler standarderstatning til klager med 400 euro, samt refunderer dokumenterte utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)