

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

12.05.2017

### Saksnummer

2016-00699

### Tjenesteytere

Vueling Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Barcelona den 24. juli 2016 kl 16.00. Avgangen ble forsinket 2 1/2 time, og det viste seg at det var satt inn et erstatningsfly fra TAP Portugal til å operere flyvningen.

Da flyet takset inn til terminalen i Barcelona gikk strømmen, passasjerer og crew satt innestengt i flyet i en time før de slapp ut. Klager ankom terminalen kl 22.50, over tre timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight VY8539 ble forsinket under tre timer, og er av den grunn ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Vueling kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

En passasjer 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).

Forsinkelsen måles ut fra planlagt og faktisk ankomsttid. Med ankomsttid menes det tidspunktet da minst en av dørene til flyet åpnes og passasjerene har lov til å forlate

flyet, jf EU-domstolens dom av 04.09.2014 i saken Germanwings - Ronny Henning. I følge kommisjonen, bør det transporterende flyselskapet registrere ankomsttiden på grunnlag av en underskrevet erklæring fra flybesetningen, speditøren eller liknende, jf veilederen punkt 3.3.3.

Flyselskapet Vueling Airlines har angitt at forsinkelsen var på under 3 timer. Klageren har opplyst at passasjerene ble sittende i flyet i 45 minutter på flyplassen fordi strømmen i flyet gikk og at de kom ut av flyet 3 timer og 45 minutter senere enn planlagt. Vueling har ikke kommentert denne omstendigheten. Vueling har heller ikke fremlagt noen underskrevet erklæring på faktisk ankomsttid.

Nemnda legger etter dette klagerens opplysninger til grunn om at han og reisefølget (til sammen 2 personer) kom mer enn 3 timer forsinket ut av flyet.

Vueling har opplyst at forsinkelsen skyldtes "operational reasons", og har ikke gitt noen nærmere redegjørelse for at dette var en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener etter dette at forsinkelsen gir grunnlag for standarderstatning på 400 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling Airlines betaler standarderstatning til klageren med 400 euro per person.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)