

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning

### Dato

18.01.2021

### Saksnummer

2020-01328

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Phu Quoc til Oslo den 10. mars 2020 med TUI fly flynummer BLX580. Planlagt avgangstid var kl. 18.25 (lokal tid) og ankomst Oslo den 11. mars kl. 01.50 (lokal tid). Flyet ble forsinket mellom 12-14 timer. Klager krever standarderstatning på 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager måtte i tillegg sjekke inn på hotell ved Oslo Lufthavn mellom 11-12. mars da han hadde mistet sitt fly videre til Kirkenes. Denne utgiften kreves også dekket.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyet ankom Oslo med en forsinkelse på totalt 12 timer og 37 minutter. Flyet var planlagt å fly Helsinki-Phu Quoc (BLX579) før klager sin flyvning BLX580.

Den 9. mars 2020 kl. 14.44 kom den første meldingen fra den vietnamesiske stat via deres statlige nyhets og informasjonskanal."Online Newspaper of the Government" Det vises til vedlegg.

Som det fremgår av vedlegget besluttet den vietnamesiske regjeringen som følge av Covid-19 å suspendere den 14-dagers visum-fritak som normalt gjelder for blant annet Sverige, Norge, Danmark og Finland. Reiser man til regionen hvor Phu Quoc ligger er det normalt 21-dagers visum-fritak.

Den ovenstående meldingen var ikke helt klar rundt flere forhold, som blant annet om kabinpersonale var omfattet av disse øyeblikkelige visa-restriksjonene, og når disse restriksjonene var gjeldende fra. TUIFly Nordic besluttet i første omgang å utsette den planlagt avgangen av BLX579 HEL-PQC den 10. mars kl. 00.20 inntil det ble morgen i Vietnam og man var i stand til å undersøke den faktiske situasjonen nærmere.

Transportklagenemnda bes være oppmerksom på at BLX579 også opererer som TOM579 og at BLX580 også opererer som TOM580. Det er tale om samme fly, men grunnet Brexit ble flyets registreringsnummer nylig omregistrert fra engelske TOM-registreringsnumre til svenske BLZ-registreringsnumre. TUIFly Nordic beklager forvirringen dette måtte medføre.

Den 10. mars kl. 05.49 kom det en oppdatering fra TUI Groups kontor i Vietnam, som dessverre fortsatt etterlot situasjonen som meget uklar på flere punkter. TUIFly Nordic besluttet derfor å annullere BLX579 HEL-PQC.

Det ble istedet sendt et tomt fly avsted til Phu Quoc som kunne foreta BLX580 til Oslo. Flyet dro fra Helsinki kl. 12.44 UTC-tid og landet i Phu Quoc kl. 22.46 UTC-tid.

Det må understrekes at det ikke ville minimert forsinkelsen å forsøke å lease et erstatningsfly til å operere avgangen istedet, i det kabinpersonalet ikke kan utføre en så lang flyvning uten hviletid i forkant. Det tar også flere timer å lokalisere og kontraktere et erstatningsfly. Dette flys kabinpersonale ville sannsynligvis også vært underlagt de nye visum-reglene.

Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 5. 3. Da forsinkelsen skyldes usedvanlige omstendigheter i form av plutselige visumendringer utenfor TUIFly Nordic sin kontroll er ikke passasjerene berettiget standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda er av den oppfatning at TUIFly Nordic har godtgjort at årsaken til forsinkelsen var nye visumregler for Vietnam grunnet situasjonen med koronaviruset, samt usikkerhet omfanget av disse. Nemnda mener plutselige endringer rundt visumreglene grunnet situasjonen med koronaviruset må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette må regnes som forhold både utenfor flyselskapets kontroll og alminnelige drift/aktivitetsutøvelse.

Nemnda legger til grunn BLX580 ble forsinket grunnet ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet gjorde det de kunne for å redusere forsinkelsen ved å sende et tomt fly til Phu Quoc for å operere flyvningen. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Spørsmålet er om klager kan kreve å refundert hotellnatten i Oslo som følge av at han ikke rakk neste fly til Kirkenes (separat reise). Det aktuelle rettsgrunnlaget er luftfartsloven.

Det fremgår av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda mener

basert på samme vurdering som ovenfor at klager heller ikke kan tilkjennes erstatning på dette grunnlaget.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)