

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

106/13F

Tjenesteyter

Air Baltic

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Vilnius via Riga den 10. januar 2013 kl. 10:40. BT152 fra Oslo til Riga ble forsinket omtrent 20 minutter, slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble av en ansatt på Gardermoen fortalt at de til tross for forsinkelsen kom til å rekke flyet fra Riga til Vilnius. Klager stiller seg sterkt kritisk til at de ble løyet til.

Klager ankom Vilnius nesten fem timer forsinket, og krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klagerne krever videre erstattet utgifter til måltider i Riga.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Maskinen som skulle operere flight BT152 Oslo-Riga, ankom Oslo(som BT151) 17 minutter forsinket grunnet snøvær i Riga. Det vises til fremlagt værrapport. Hendelsen var uunngåelig da værforhold er utenfor Air Baltics kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige avgang fra Riga til Vilnius, og fikk utdelt matkupong i henhold til EU-forordning 261/2004.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

På grunnlag av ovennevnte kan Air Baltic 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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes at flyet kom forsinket til Oslo pga. værforholdene på flyplassen i Riga. Forsinkelsen forplantet seg videre slik at klagerne ikke ankom Riga tidnok til å nå flygningen til Vilnius. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og at forsinkelsen ikke kunne unngås. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Det er uklart for nemnda om klagerne ble feilinformert om konsekvensen av forsinkelsen eller om informasjonen ble gitt ut fra en vurdering av den informasjon man hadde på det angjeldende tidspunkt. Nemnda kan uansett ikke se at dette har hatt noen betydning for den faktiske forsinkelsen eller behandlingen av denne.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det står påstand mot påstand om klagerne fikk tilstrekkelig tilbud i henhold til bestemmelsene. De foreliggende opplysninger gir ikke tilstrekkelig grunnlag til å kunne ta stilling til dette spørsmål.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale a klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.